

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**"LA RELACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS AGENTES
DEL SECTOR SEGURIDAD PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA
Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE COMPAÑERISMO,
CONFIANZA Y APROBACIÓN"**

Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el "Normativo de Tesis para Optar al Grado de Maestro en Ciencias", actualizado y aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, en la resolución contenida en el Numeral 6.1, Punto SEXTO del Acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.

**ASESOR:
MSc. NOEMÍ CLARIVEL CARRILLO REYES**

**AUTOR:
LICDA. JULYSSA ARACELY PÉREZ RAMÍREZ**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2018

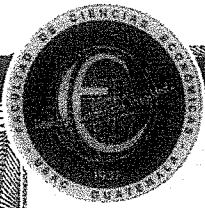
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal V: P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

**JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN GENERAL DE TESIS SEGÚN
EL ACTA CORRESPONDIENTE**

Presidente: MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Secretario: MSc. Larry Stuart Segura Letrán
Vocal I: MSc. Mildred Damaris Guillen Camel



ACTA/EP No. 0453

ACTA No. 20-2018

En el Salón No. 3 del Edificio S-11 de la Escuela de Estudios de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, nos reunimos los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **12 de junio** de 2018, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Julyssa Aracely Pérez Ramírez**, carné No. **100022175**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas en el numeral 6.1, Punto SEXTO del Acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**LA RELACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS AGENTES DEL SECTOR SEGURIDAD PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE COMPAÑERISMO, CONFIANZA Y APROBACIÓN**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **71** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 45 días calendario.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los doce días del mes de junio del año dos mil dieciocho.

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente

MSc. Larry Stuart Segura Letrán
Secretario



MSc. Mildred Damaris Guillen Camel
Vocal I

Licda. Julyssa Aracely Pérez Ramírez
Postulante



ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Julyssa Aracely Pérez Ramírez, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 12 de julio de 2018.

(f) _____

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente





FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO 5-8
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

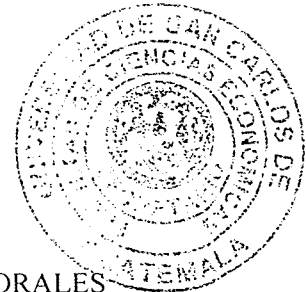
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, VEINTISIETE DE AGOSTO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.1 subinciso 4.1.2 del Acta 21-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 16 de agosto de 2018, se conoció el Acta Escuela de Estudios de Postgrado No. 20-2018 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 12 de junio de 2018 y el trabajo de Tesis de Maestría en Administración de Recursos Humanos: "LA RELACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS AGENTES DEL SECTOR SEGURIDAD PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE COMPAÑERISMO, CONFIANZA Y APROBACIÓN", que para su graduación profesional presentó la Licenciada **JULYSSA ARACELY PÉREZ RAMÍREZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO



M.CH

AGRADECIMIENTOS A:

- A DIOS Y A LA VIRGEN,** Por tantas bendiciones en mi vida y permitirme alcanzar esta meta académica tan importante.
- A MI PADRE,** Rubén Pérez, Por ser mi ejemplo académico y por ser mi maestro de la vida.
- A MI MADRE,** Por ser el mayor apoyo en mi vida, por todo su amor y sus enseñanzas.
- A MIS HERMANOS,** Mercy, Rubén, Julio y Pedro Pablo, a quienes quiero y agradezco su amor y apoyo diario.
- A MIS SOBRINOS,** Carlos Fernando y Rubencito, por todo su amor y motivarme a ser un ejemplo para ellos.
- A MI CUÑADA,** Sigrid Guevara, por todo su cariño y apoyo.
- A MIS COMPAÑERAS DE PROMOCIÓN,** por todo el cariño, apoyo y experiencias compartidas, en especial a Mariana Muñoz, Astrid Méndez y María Cobar.
- A MI ASESORA,** MSc. Noemí Clarivel Carrillo, por compartirme sus conocimientos, motivarme a seguir adelante y por ser una gran profesional.
- AGRADECIMIENTO,** a mis amigos por su amistad y apoyo en todo momento.

INDICE GENERAL

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

i-iii

1. ANTECEDENTES	1
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Administración de Recursos Humanos	7
2.2 Seguridad Ocupacional y Salud Laboral	8
2.3 Las Relaciones Interpersonales en el Trabajo	10
2.4 El estrés y sus consecuencias en el ámbito laboral	11
2.5 El Trabajo policial	14
2.6 La PNC-Policía Nacional Civil de la República de Guatemala	16
2.7 Ingreso y Formación para ser Agente de PNC	17
2.8 La Policía Nacional Civil como Institución de Seguridad Pública	18
2.9 Marco Legal de la Policía Nacional Civil	19
2.10 Beneficios de los Miembros de la PNC	19
2.11 Motivación en el Trabajo Policial	21
3. METODOLOGÍA	23
3.1 Definición del problema	23
3.2 Especificación del problema	23
3.3 Delimitación del problema	24
3.3.1 Ámbito geográfico	24
3.3.2 Ámbito Institucional	24
3.3.3 Ámbito personal	24
3.3.4 Ámbito temporal	24
3.4 Objetivos de la investigación	25
3.4.1 Objetivo General	25
3.4.2 Objetivos Específicos	25
3.5 Hipótesis	25
3.5.1 Variable independiente	25

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1.	Gráfica No. 1	Funciones asignadas de los agentes de PNC por Comisaría.	32
2.	Gráfica No. 2	Funciones asignadas a los agentes de PNC	32
3.	Gráfica No. 3	Toma de decisiones por actividades realizadas	34
4.	Gráfica No. 4	Presión en la realización de actividades	35
5.	Gráfica No. 5	Concentración en el desarrollo de actividades	36
6.	Gráfica No. 6	Nivel de carga de trabajo	38
7.	Gráfica No. 7	Riesgo de perder la vida de los agentes de PNC	39
8.	Gráfica No. 8	Equipo asignado a agentes de PNC	40
9.	Gráfica No. 9	Estado del equipo del agente de PNC	42
10.	Gráfica No. 10	Áreas y condiciones de apoyo para los agentes de PNC	43
11.	Gráfica No. 11	Apoyo en la realización de tareas de parte de los jefes de las comisarías	45
12.	Gráfica No. 12	Relaciones interpersonales	46
13.	Gráfica No. 13	Estrés en el trabajo policial	48
14.	Gráfica No. 14	Razones del estrés en el trabajo	49
15.	Gráfica No. 15	Problemas de salud en los agentes de la PNC	50
16.	Gráfica No. 16	Interferencia del papel del agente de la PNC con la relación familiar	52
17.	Gráfica No. 17	Problemas de salud en los agentes de la PNC	54
18.	Gráfica No. 18	Dificultades para compartir con la familia	54
19.	Gráfica No. 19	Satisfacción de necesidades con salario de PNC	56
20.	Gráfica No. 20	Cobertura de necesidades familiares y laborales con salario	58
21.	Gráfica No. 21	Endeudamiento de los agentes de PNC	59
22.	Gráfica No. 22	Monto de endeudamiento	60

RESUMEN

La presente investigación titulada "La Relación de las Condiciones de Trabajo de los Agentes del Sector Seguridad Pública del Municipio de Guatemala y las Relaciones Interpersonales de Compañerismo, Confianza y Aprobación", presenta las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública y la percepción que tienen de sus relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación, en el período de septiembre 2016 a marzo 2017

Se eligió este tema debido a que los agentes de PNC deben tener adecuadas condiciones de trabajo y buenas relaciones interpersonales para tener un mejor ambiente laboral, que les permita reducir riesgos y tener una mejor capacidad de respuesta ante las amenazas a las que se enfrentan en su trabajo como generador de riesgo, debido a que implica utilizar armas de fuego para la protección de ciudadanos, estar expuestos a enfrentamientos con grupos delictivos y a sufrir accidentes por trabajar fuera de las comisarías.

La población objeto de investigación fueron 3151 agentes de la Policía Nacional Civil que ingresaron a la Institución antes del año 2014, distribuidos en las comisarías 11,12,13, 14 y 16, de donde se tomó una muestra de 309 agentes, para obtener un nivel de confianza de resultados de un 95%.

Dentro del contexto policial, poco se ha tomado en cuenta el rol que juegan las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional del mismo, no se ha visto la importancia del compañerismo como fuente de apoyo, confianza y Aprobación que necesitan los agentes para sentirse motivados y respaldados en el quehacer diario, y el mejorar las relaciones como equipo de trabajo

Al investigar acerca del trabajo de seguridad pública en Guatemala, son pocos los documentos que se encontraron relacionados con el tema debido a que no se le ha dado la importancia necesaria como encargados de la protección de la vida de las personas y protección de sus bienes materiales.

Para poder realizar la investigación dentro de la PNC se solicitó por medio de oficio autorización al Director General de la misma, los instrumentos fueron evaluados por distintas instancias, debido a que es una institución de seguridad y la información que se maneja es considerada asunto de seguridad nacional.

Se utilizó una encuesta estructurada, con preguntas cerradas para evaluar las condiciones de trabajo de los agentes de PNC relacionadas con funciones que desempeñan, carga de trabajo, toma de decisiones, presión y concentración en las actividades que realizan, riesgo a perder la vida, áreas de trabajo, mobiliario dentro de la Comisaría, equipo para realizar las funciones asignadas, accidentes laborales, enfermedades que padecen, relaciones familiares, salario y deudas y se les realizaron preguntas acerca de las condiciones de compañerismo, amistad, confianza y aprobación con sus compañeros de Comisaría.

Para la investigación, también se elaboraron dos guías de entrevista, ambas estructuradas, con preguntas abiertas y cerradas, entrevistando al personal de la Subdirección General de Personal de la PNC y se entrevistó a mandos de las Comisarías, para conocer su percepción acerca de las condiciones de trabajo de los agentes de PNC y la forma en que les afecta en su desempeño.

Se obtuvo como resultado la percepción de los agentes de PNC de algunas condiciones laborales desfavorables y que afectan su desempeño, como las funciones que realizan, extensas jornadas de trabajo y turnos, poca o mala comunicación con familiares, excesivo endeudamiento, altos niveles de inseguridad en el país y el constante riesgo a perder la vida.

Las condiciones de trabajo en las que laboran los policías, ya sea en áreas externas a la comisaría o trabajo de oficina, expuestos a la violencia, enfrentamientos con grupos delictivos, robos y consignación de sospechosos, los ponen en mayor riesgo. En las instalaciones de las Comisarías no se cuenta con los ambientes adecuados y tienen carencias de mobiliario y equipo. El no tener horarios específicos para ingerir

alimentos debido a los turnos laborales, es un desencadenante de sufrir enfermedades estomacales como colón irritado y el soportar los cambios climáticos en el trabajo fuera de las comisarías, situación que puede causarles enfermedades respiratorias y gripes comunes; por lo que es de suma importancia la investigación realizada al aportar datos acerca de los factores que están afectando el quehacer de los agentes de la Policía Nacional Civil de las Comisarías 11, 12, 13, 14 y 16 de la Ciudad de Guatemala.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de seguridad es de alto riesgo e implica realizar actividades monótonas y repetitivas, las personas que trabajan en esta área necesitan contar con adecuada salud física y emocional que les permita desarrollarse de manera asertiva. Los seres humanos poseen necesidades propias de acuerdo a su naturaleza, una de estas necesidades es la necesidad de afiliación, son sociables y necesitan de aprobación, aceptación y sentido de pertenencia de los grupos que forman parte y de la sociedad en general.

Las Instituciones de seguridad deben velar por cubrir las necesidades laborales de sus colaboradores y brindarles apoyo para alcanzar sus objetivos personales y profesionales, en la medida en que los colaboradores se sientan parte del lugar de trabajo al que pertenecen, mayor será su compromiso con el mismo.

La naturaleza del trabajo policial es de alto riesgo; implica utilizar armas de fuego para la protección de los ciudadanos, estar expuesto a enfrentamientos con grupos delictivos y a sufrir accidentes por encontrarse laborando en las calles. El agente de PNC tiene diversas funciones entre las cuales se destacan el patrullaje en calles, recibir denuncias sobre hechos delictivos, verificar información sobre denuncias, efectuar detenciones por delitos, detención de personas y protecciones de bienes, tomar decisiones sobre si se debe conducir a una persona a tribunales, prestar atención o auxilio a víctimas de delincuencia o violencia familiar; el trabajo policial se realiza bajo presión y ello demanda atención y concentración, constante debido a las frecuentes amenazas de perder la vida.

La Organización de Estados Americanos en su informe Seguridad Pública y Privada de Guatemala del año 2007, menciona que la seguridad interior pública y privada en Guatemala, antes de la firma de la paz en el año 1996, estaba a cargo del ejército y era autoritaria, debido a los regímenes militares; el compromiso más relevante de la firma de la paz fue la creación de una nueva institución policial civil, la Policía Nacional Civil-PNC- bajo la Dirección del Ministerio de Gobernación. En

la Administración del Presidente Álvaro Arzú en el periodo de 1996 a 2000, se desplegó la policía a todo el territorio nacional para la reducción de la presencia de militares en el cuerpo de seguridad, y según dicho informe, al año 2007, un 11,3% de las personas de la ciudad habrían sido víctimas de algún delito.

En esta investigación, “La Relación de las Condiciones de Trabajo de los Agentes del Sector Seguridad Pública del Municipio de Guatemala y las Relaciones Interpersonales de Compañerismo, Confianza y Aprobación”, se presentan las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública y su repercusión en el desempeño de actividades laborales y personales; para ello se presentan los antecedentes que contienen estudios e investigaciones relacionadas con empresas de seguridad pública.

En la justificación se evidencia la importancia de la investigación por la naturaleza del trabajo que realiza el agente de seguridad pública desencadenante de estrés, así como las razones por las que es necesario evidenciarlas para prevenir enfermedades laborales y accidentes en este sector.

La definición del problema muestra un panorama de las dificultades por las que atraviesan los agentes de seguridad pública en el desempeño de sus funciones diarias y las complicaciones que encuentran para la protección de la integridad física de las personas y de los bienes materiales en el sector asignado.

El marco teórico contiene la información bibliográfica, análisis y síntesis de los temas, con el fin de comprender el tema en todas las partes que lo componen iniciando por la administración de recursos humanos, la seguridad ocupacional y laboral, el estrés y cómo afecta el desempeño laboral y la información relacionada con la PNC.

La hipótesis versó sobre cómo las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública y sus relaciones interpersonales y se explica el procedimiento que permitió conocer la realidad con la recopilación de información y se realizó un estudio de tipo explicativo.

Las técnicas utilizadas bibliográficas y de campo, así como los instrumentos de las fichas bibliográficas y un cuestionario a una muestra significativa de PNC.

En el capítulo de resultados se presentan las gráficas y cuadros con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a agentes de PNC, resultado de las encuestas aplicadas a jefes de Comisarías y la información acerca de la Subdirección General de Personal de la Policía Nacional Civil-PNC-.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre el problema estudiado.

1. ANTECEDENTES

La presente investigación da a conocer las condiciones de trabajo en las que desempeñan sus funciones los agentes de PNC y las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación en el desarrollo de sus actividades laborales, para tomar medidas preventivas, reducir los riesgos y brindar una mejor capacidad de respuesta, para protección de la integridad física de las personas y bienes que protegen, además de contribuir con la calidad de vida en el trabajo y para el desempeño físico e intelectual como un medio para la prevención de enfermedades y ausentismo de los mismos.

El que los agentes de seguridad realicen su trabajo por turnos les afecta en el desempeño de sus funciones y según Janneth Feo Ardila, Enfermera Especialista en Neurología de Bogotá Colombia, autora de la tesis *Influencia del Trabajo por Turnos en la Salud y la Vida Cotidiana*, (2007), hace referencia a los efectos en la salud y el bienestar en los trabajadores que laboran por turnos, “ la gran mayoría de trabajadores que se desempeñan en turnos de trabajo se ven expuestos a condiciones de trabajo desfavorables que traen consigo para su salud física, mental y su bienestar. Los efectos principales y más directos del trabajo por turnos, se relacionan con la calidad del sueño, fatiga y sensación general de malestar que puede ser expresada en un sin número de síntomas específicos: calidad del sueño, trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos reproductivos, efectos en las relaciones sociales y familiares, entre otros”.

En la tesis de la Universidad de San Carlos de Guatemala, titulada *Las Horas Extraordinarias Laboradas por Los Agentes de La Policía Nacional Civil y la Posible reforma al Artículo Cinco del Acuerdo Gubernativo 588-97*, el autor, Edgar Humberto Caal, (2007), hace referencia a que el trabajo que realizan los agentes de PNC viola artículos de la Constitución Política de la República, debido a que laboran más de los turnos encomendados, sin paga alguna, fuera de la

jornada laboral ordinaria, laborando en muchas ocasiones veinticuatro horas de corrido y descuidando a su familia por las largas jornadas laborales y a la suspensión de descansos. Además identifica que “el agente de policía al estar sometido a presiones y trabajar jornadas extraordinarias, se le afecta en su estabilidad física, emocional, laboral y familiar como sujeto de derechos que tiene como trabajador.

El que los agentes de seguridad pública se desempeñen en un ambiente laboral violento les trae consecuencias negativas, y según la investigación policial, Ambiente Laboral Violento y Salud Mental en los Policías de la Zona Metropolitana de Guadalajara, de los autores del Centro Universitario Ciencias de la Salud Pública, (2013), presentaron como objetivo de investigación el conocer las condiciones de un medio laboral violento que afectan las salud mental de los policías en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México, la investigación se realizó con 30 policías, los resultados de la investigación permitieron concluir que “ la salud mental de los policías se vio afectada por el trabajo violento, presentando sintomatología como ansiedad, angustias, infarto cardíaco, tristeza, coraje, impotencia, sentimiento de culpa y miedo”.

En las características de los puestos de los agentes de la Policía Nacional Civil-PNC-, se pudo identificar gran variedad de funciones monótonas y repetitivas, con necesidad de concentración y atención constante, en el volumen y ritmo de trabajo, se comprobó que el trabajo en ocasiones requiere de toma de decisiones inmediatas y cambiantes debido a que, en ocasiones, la carga de trabajo es pesada , los horarios de trabajo son cambiantes e incluyen trabajo nocturno, lo cual causa un decaimiento físico mayor y, en la participación y control, se evidenció que debido a sus funciones, el trabajo se realiza en la calle y se tiene poco control del entorno.

Las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación con compañeros de trabajo deben ser significativas, debido a que los agentes de

seguridad pasan mucho tiempo encerrados en el área de trabajo y algunas de las relaciones sociales más significativas que tienen son cuando están de servicio, el tener el apoyo de los compañeros les hace sentirse respaldados y les permite compartir experiencias con alguien que se encuentra en la misma situación, lo que los hace sentirse comprendidos y apoyados.

Las funciones que realizan los agentes de seguridad necesitan bastante atención y concentración, en la medida que tengan buena comunicación con los compañeros de trabajo pueden sentirse respaldados y acompañados, haciendo que perciban menos inseguridad y mayor respaldo en el quehacer diario.

En el Periódico Diario La Hora, de Guatemala, Mariela Castañón (2014) presenta el artículo Estrés en la PNC Causa tendencias depresivas, esquizofrénicas e hipocondríacas, según información del estudio sobre el manejo de estrés en 400 policías en Jalapa Guatemala, el estudio sirvió para implementar el “Programa del Manejo del Estrés Policial en departamento y expone que un 80% de los policías tienen tendencia a un comportamiento depresivo, además encontraron como algunos de los factores que originan los altos niveles de ansiedad y estrés en los 31, 722 miembros de la PNC, el vestir indumentaria policial, estar expuestos a la criminalidad y frustrarse por situaciones laborales y personales. En el mismo artículo Marco Antonio Garavito, Director de la Liga de Higiene Mental, “consideraba importante que se desarrollara un estudio integral que permitiera identificar los problemas que afectan a la PNC para encontrar soluciones a los mismos. “En Guatemala no hay estudios que permitan conocer desde el punto de vista científico estas cosas. Aquí no interesa investigar y hay necesidad de hacerlo para proponer soluciones verdaderas al asunto”.

Montalbán Pedegrín y Per Stan Geland (Año 2001) en la tesis doctoral de España sobre el Síndrome de Bornout en Organizaciones Policiales: Una aproximación Secuencial, hace referencia al trabajo policial como “Una ocupación de alto estrés que afecta, moldea y marca a los individuos y familias implicadas. Algunos de los

estresores típicos se relacionan con factores ambientales del trabajo tales como el peligro, violencia y autoridad. Las presiones organizacionales y del rol afectan habitualmente al policía, contribuyendo a su volumen total de estrés”.

Según el Informe de la Organización de Estados Americanos, (2007), la Institución encargada de controlar la delincuencia común y el crimen organizado bajo el mandato del Ministerio de Gobernación es la Policía Nacional Civil. Las funciones específicas de la PNC son: La Protección de los derechos y libertades de las personas, la prevención del delito, la previsión de riesgos y la investigación del delito.

En el Informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Capítulo II, (2003), se menciona que la PNC – Policía Nacional Civil fue creada en 1997 con el fin de dar cumplimiento a los Acuerdos de Paz, en el sentido de crear una policía especializada en la seguridad interna del país, según este informe había asignado aproximadamente un oficial por cada 2,200 personas y era necesario aumentar la cantidad de policías por persona, especialmente en el interior del país, además había deficiencia en capacitación de los agentes, equipamiento, armamento y presupuesto destinado para los mismos, por lo que se requerían mejoras en infraestructura.

En el Informe de Labores del año 2016 del Ministerio de Gobernación, el Ministro de Gobernación Francisco Manuel Rivas Lara, presentado en el mes de enero del año 2017 indicaba que “el estado de fuerza policial al 31 de diciembre de 2016 estaba constituido por 37,039 personas, un aumento del 3.5% con respecto al período del año anterior y murieron 15 integrantes del personal operativo en actos relacionados con el cumplimiento de sus funciones”.

En artículo de la página www.lahora.gt, del Periódico la Hora, la autora Mariela Castañón, (2016), presenta la información obtenida al entrevistar a agentes de PNC y presenta la percepción que tiene del trabajo policial como poco valorizado

y con salario insuficiente para cubrir las necesidades propias y familiares de los agentes, además hace referencia a que “el ejercer la labor de PNC, conlleva jornadas laborales extenuantes, abandono de la familia, descuido de la salud y riesgo de perder la vida, sin embargo a criterio de los agentes y de la sociedad civil, todavía persiste la desvalorización de la labor policial a pesar de los esfuerzos que requiere”.

En la Tesis Importancia de la Policía Nacional Civil en el Proceso Penal Guatemalteco, de la Universidad Rafael Landívar, el Autor Ricardo Pérez Tuna, (2014), realiza la recomendación al Ministerio de Gobernación y a la Dirección de la Policía Nacional Civil, de “adecuar los salarios de los agentes de la Policía Nacional Civil, de modo que se compense el riesgo continuo al que se exponen y significativamente se nivelen los salarios para poder cubrir sus necesidades”. Además hace referencia al artículo 1441 del Código de Trabajo, en que se debe velar porque los agentes de dicha Institución cuenten con los instrumentos necesarios para la ejecución de sus labores, así como reponerlos al momento de dejar de ser eficientes.

El reportaje del Diario La Nación de Guatemala, (2015) hace un análisis de la PNC en el año 2014, “la seguridad del país decayó paulatinamente, debido a las pocas patrullas para realizar vigilancias y a la escasez de gasolina para las mismas, se hablaba del aumento de agentes de PNC, sin embargo no podían llevar a cabo su labor debido a que diariamente se generaban numerosos hechos de violencia. La cantidad de agentes de PNC pasaron de ser 16000 en el año 2000 a 31 mil en el año 2014, con un incremento en la tasa de 158 a 198 por cada 100 mil habitantes. Aunque la cantidad de PNC era de 31,338, solo 25,760 se dedicaban a tareas de seguridad ciudadana y 5578 asignados a otras actividades, de las cuales 4098 estaban asignados a la seguridad de funcionarios”.

El artículo de Prensa Libre, Crisis que atraviesa la PNC atenta contra la seguridad ciudadana, de la página www.prensalibre.com (2016), el Investigador del

Instituto de Problemas Nacionales de la Universidad de San Carlos (Ipnusac). Hace referencia a que “la PNC atraviesa grandes deficiencias y afronta carencias que le dificultan el desarrollo de sus funciones, además de que analistas, líderes comunitarios y agentes de la policía tiene falta de herramientas e insumos, pocas autopatrullas, combustible y municiones racionados, a esto se suma el reducido número de efectivos y la falta de lugares dignos para que los agentes desempeñen sus trabajos, comisarias sin servicios de agua, luz y sanitarios inadecuados que van en contra de las leyes laborales.

Según emisión en página de internet, www.lahora.gt del diario La Hora, edición de marzo 2015, (2015), “los policías de tránsito ganaban más que los agentes de PNC y hasta el día 11 de marzo del año 2015, se reportaban 34 mil 456 miembros de la PNC, con una preparación académica de 10 meses en las diferentes academias y tenían a su cargo la protección y el resguardo de unos 14 millones de habitantes en todo el país”. El salario de los agentes de PNC es bajo y puede ser una variable o potencia causa para la corrupción de los policías que requiere ser revisada y es fundamental evaluar esta variable y la relación que tiene con otros factores como el horario y el riesgo.

Los agentes de seguridad pública pasan turnos y jornadas extensas de trabajo encerrados en las comisarias o en trabajo fuera de las mismas con compañeros de trabajo, con quienes mantienen relaciones interpersonales todos los días. Ello llevó a centrar el interés de esta investigación en conocer las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública y las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Administración de Recursos Humanos

La administración de recursos humanos es el proceso administrativo que permite identificar las fortalezas y debilidades de la empresa y administrar a las personas de forma estratégica de acuerdo a sus competencias y a las necesidades de la misma.

“Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización”. (Dolan, 2003)

Según Chiavenato (2014), “la Administración es buscar el modo para lograr los objetivos organizacionales a través del apoyo de las personas que la conforman, comprende la organización de los recursos humanos y materiales, y habla de cuatro elementos básicos necesarios: 1. Logro de objetivos, 2. Por medio de personas, 3. Utilizando tecnología y 4. En una organización”.

En la actualidad la mayoría de las empresas ven a los colaboradores como su mayor fortaleza, debido a que poseen el capital intelectual, los conocimientos, experiencia e información que es de vital importancia para el desarrollo de las mismas. En la medida en que los colaboradores se sientan satisfechos con las prestaciones que reciben por realizar bien su trabajo se fortalecerá su motivación y reducirán los errores y accidentes laborales.

La administración de recursos humanos busca el máximo aprovechamiento de los bienes de la empresa, al administrar, coordinar, desarrollar y buscar constantemente el mejor desempeño del personal para alcanzar los objetivos organizacionales. La administración de recursos humanos eficaz, busca mejorar la empresa y al mismo tiempo, busca la satisfacción de los colaboradores y les permite alcanzar sus objetivos personales.

Toda empresa exitosa busca el crecimiento de sus colaboradores e invierte en su desarrollo personal.

Según Chiavenato (2014) “los principales objetivos de la administración de recursos humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar las condiciones organizacionales que permitan retener a las personas que pertenecen a ella al mismo tiempo que alcanzan sus objetivos individuales y los de la empresa.
- Alcanzar los objetivos de la empresa con eficacia y eficiencia aprovechando al máximo los bienes disponibles.”

La Administración de recursos humanos formal tiene una serie de actividades o sistemas que le permiten el ordenamiento de las actividades y tareas para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.2 Seguridad Ocupacional y Salud Laboral

Toda empresa debe buscar satisfacer las necesidades laborales de sus colaboradores y ayudarles en la medida de lo posible a disminuir problemas relacionados a su salud, seguridad y bienestar personal.

La seguridad laboral es el conjunto de medidas educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes que puede eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir a las personas para que apliquen técnicas preventivas. (2012)

La salud abarca todo tipo de actividades o condiciones laborales que puedan afectar a las personas en los aspectos físicos, biológicos y sociales; el trabajo de seguridad implica estar en constante riesgo y el utilizar como herramienta de trabajo, armas de fuego, requiere el conocimiento, mantenimiento, cuidado de las mismas y el estar alerta en todo momento.

La prevención de accidentes busca minimizar los riesgos en el lugar de trabajo permite evitar accidentes, enfermedades y ausentismo de los colaboradores.

Para poder prevenir accidentes se debe llevar a cabo la identificación de peligros y para poder realizarlo hay que preguntarse tres cosas:

- a. ¿Existe una fuente de daño?
- b. ¿Quién (o qué) puede ser dañado?
- c. ¿Cómo puede ocurrir el daño?

Los factores de riesgo laboral van a ser aquellos factores que pueden provocar un riesgo laboral. Con el fin de ayudar en el proceso de identificación de peligros, es útil categorizarlos en distintas formas, por ejemplo, por temas: mecánicos, eléctricos, radiaciones, sustancias, incendios, explosiones, etc.

Los principales factores de riesgo laboral son los siguientes:

Factores o condiciones de seguridad.

Factores de origen físico, químico o biológico, o condiciones medio-ambientales.

Factores derivados de las características del trabajo.

Factores derivados de la operación de trabajo. (Cle, 2012)

Los riesgos existentes en cada empresa deben ser evaluados de manera particular de acuerdo a las características de la misma. Si las empresas tomaran conciencia de la importancia de la seguridad y salud de los colaboradores, podrán reducir los accidentes y pérdidas materiales y minimizar las ausencias del personal.

El estrés laboral también es considerado un factor de riesgo y según el Artículo de Revista, Niveles de Estrés Laboral en Empleados de Una Institución Policial Civil de la Ciudad de Santa Marta, (2011) en Colombia, puede ser considerado una enfermedad profesional, y señalan que “el estrés está relacionado con diferentes enfermedades como cáncer, trastornos musculo esqueléticos, accidente cerebro vascular, factor de riesgo de suicidio, entre otros.

Según el artículo de la página de internet, www.intramed.net, y el artículo *El Trabajo Policial Causa Estragos en la Salud*, (2012) el estrés diario al que están sometidos los agentes de policía y los turnos de noche contribuyen a aumentar el riesgo de padecer enfermedades crónicas y problemas de salud mental como "enfermedades cardíacas, problemas de sueño, obesidad y algunas formas de cáncer.

2.3 Las relaciones interpersonales en el trabajo

Los seres humanos son seres sociales por naturaleza y por ende necesitan asociarse con otras personas en los distintos ámbitos de la vida, siendo una de las principales formas de afiliación social el trabajo, ya sea con compañeros, jefes, clientes y toda persona que forme parte de las funciones que desempeñan.

Gerardo Prócel, (2016), en el documento *Importancia de las Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral*, las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida y Las relaciones interpersonales, dentro de nuestra Institución y en toda la comunidad politécnica, tienen por supuesto fundamental importancia. Muchas veces, el hecho de mantener nuestro puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral.

Según el trabajo de tesis *Relaciones Sociales en el Trabajo y Satisfacción Laboral*, (2015), "Las relaciones laborales son el eje de la actuación e interacción de los participantes sociales por ejemplo los trabajadores y empleadores. De la calidad de la interlocución en el proceso participativo dependerá la efectiva

relación y reciprocidad de los participantes. Las relaciones sociales en el trabajo forman parte de uno de los niveles que propone Abraham Maslow (1943, citado por McLeod, 2014), en su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, es el piso de las necesidades sociales o de afiliación; e indica que el hecho de ser una de las necesidades de déficit puede llegar a influir en su camino hacia la autorrealización. Por ende, el hecho de no tener una de las necesidades satisfechas puede influir en el comportamiento de la persona”.

Las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo de todo trabajo y para la satisfacción laboral de los colaboradores, es por esto que es necesario evaluar las condiciones en que se desempeña el trabajo y cómo se siente el colaborador en el ámbito en que desarrolla las mismas. Según la Teoría de las Necesidades de Mc.Clelland, (2015), las personas buscan relaciones interpersonales con otros, Desea gustar y ser aceptado por los demás, y da importancia a la interacción personal.

2.4 El estrés y sus consecuencias en el ámbito laboral

No hay una única respuesta ante una situación que produce estrés, cada persona tiene un modo de respuesta distinto y puede manifestar síntomas físicos como: dolor de cabeza, enfermedades digestivas, alergias y respuestas emocionales como: irritabilidad, ansiedad, insomnio y depresión.

Hay diferentes tipos de estrés; el rutinario como respuesta a las acciones que se realizan cada día, la relación con la familia y el entorno laboral, pueden causar estrés, también lo hay como respuesta a un evento inesperado o repentino como por ejemplo, fallecimiento de un familiar, pérdida de un empleo, un robo o la sensación que la vida corre peligro.

El estrés en el ámbito laboral puede generar dificultad de respuesta adecuada ante los riesgos, incapacidad para tomar decisiones, conductas impulsivas y mayor predisposición a sufrir accidentes, así como la sensación de falta de control.

Según el documento, de la Oficina Internacional del Trabajo de Ginebra –OIT-, (2013), “El estrés laboral es uno de los temas más importantes en muchos países y en diferentes tipos de lugares de trabajo. El estrés tiene muchas consecuencias negativas, incluyendo las enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales; así como baja productividad. Se ha puesto un creciente énfasis en mejorar las condiciones de trabajo y la organización del trabajo para reducir el estrés relacionado con el trabajo y sobre las medidas prácticas para hacer frente a situaciones de trabajo estresantes. Estudios recientes de la OIT indican que hay puntos de comprobación de aplicación común para el estudio y reducción del estrés en el trabajo. Es especialmente importante para optimizar las condiciones del lugar de trabajo y la organización del trabajo prevenir problemas de estrés en el lugar de trabajo. Hay una serie de medidas prácticas para este tipo de problemas, que incluyen la optimización de las cargas externas (estresores) en el trabajo, en casa y en la comunidad, el aumento de la capacidad de reacción de los trabajadores y reforzando los sistemas de apoyo para los trabajadores”.

El estrés laboral es el relacionado con el lugar de trabajo, su organización, tipo de trabajo y la forma de desarrollar las funciones y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo y la salud de quién lo desempeña.

La salud va más allá del estar libre de enfermedades e implica la satisfacción de los colaboradores y su bienestar como un ser biológico, psíquico y social.

Según la Organización Mundial de la Salud, (2010), el estrés laboral es reconocido como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. La legislación en muchos países exige a los empleadores que se ocupen de la salud y seguridad de los trabajadores. Incluye la gestión de los riesgos asociados al estrés laboral y sus efectos en la salud laboral y física.

El estrés es en la actualidad una de las principales causas de investigación ya que se asocia constantemente con la enfermedad en los colaboradores, porque es una respuesta del organismo a los factores que suceden alrededor, en la medida en que la tensión y el trabajo no puedan ser manejados de manera adecuada, el

cuerpo tendrá respuestas físicas como malestares estomacales, dolores de cabeza, sensación de desgano, etc.

El estrés depende de la valoración que le de la persona acerca del estresor y de sus recursos para afrontarlo, se hará presente en la medida que la situación sea valorada como perjudicial y amenazante para la persona que la enfrenta.

Según el documento El Estrés Policial, del Autor Tomás García Castro, Teniente Jefe de la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales, de Murcia, España, (2015) "algunas consecuencias del estrés en la organización son las siguientes: aumento de accidentes e incidentes, incremento del absentismo, disminución de la productividad, necesidad de mayor supervisión del personal, aumento de quejas de los ciudadanos, empeoramiento de relaciones interpersonales y del clima laboral".

En la revista virtual El Estrés Laboral y el Personal Policial: Una invitación para la Investigación en México, el autor Edwin Javier Cantú Rivera (2015), hace referencia a que "el entorno laboral que no perjudique el bienestar personal de los agentes policiales a través de las múltiples tensiones y presiones (como lo son horarios extensos de trabajo, exigencia de cuotas, cambios discrecionales de turnos de trabajo, etc.) resultaría un factor clave para garantizar la estabilidad física y emocional de los agentes policiales. La estabilidad psicofísica es una condición fundamental para la correcta realización de labores de la tarea policial y es responsabilidad de las instancias tanto políticas, administrativas como de la ciudadanía en general continuar con la producción de un modelo de desarrollo policial que considere esos factores".

El autor Tomás García Castro, del artículo El Estrés Policial de Murcia, España, (2015) divide los estresores en el trabajo policial en dos grandes grupos: "Los estresores inherentes a la tarea y los estresores relacionados con la organización en la que la misma se desarrolla. En el primer grupo se encontrarían los peligros propios de su complicada labor y los impactos emocionales derivados del continuo trato con los problemas de otras personas, mientras que en el segundo grupo

estresa a estos profesionales el contenido de su trabajo, se hallarían entre otros, la escasez de personal y sobrecarga de trabajo, la insuficiencia o precariedad de recursos, el trabajo de turnos, falta de comunicación y consulta y el escaso apoyo de los superiores.

Las instituciones y empresas de seguridad deben tomar conciencia de todos los beneficios que obtendrán al prevenir el estrés, y todos los problemas que podrían ahorrarse por no preocuparse de la salud y bienestar de sus colaboradores, un colaborador estresado cometerá más errores que uno que se encuentra bien en su trabajo, quién tiene estrés laboral no puede responder de manera adecuada ante las amenazas y desafíos que se tienen que enfrentar diariamente.

2.5 El trabajo policial

Según la investigación Estrategias de Afrontamiento al Estrés en Aspirantes a Policía de la Ciudad de San Luís, en Antioquía, Colombia, los autores Horacio García, Marina Fantin y Anabel Pardo, (2016), hacen referencia que el concepto estrés adquirió un fuerte desarrollo en el marco de la segunda guerra mundial, por un doble interés: Conocer qué tipos de hombres serían los más resistentes a los estresores del combate y que tipo de enfrentamiento minimizaría los efectos negativos y perjudiciales de la lucha, es decir el interés se enfocaba en los efectos que el estrés tenía sobre el rendimiento de los soldados en el campo de batalla.

Los policías desarrollan sus funciones en una zona específica, en jornadas extensas de trabajo y turnos, están expuestos a las inclemencias del tiempo, ruidos y tráfico, lo cual afecta su salud. El horario de trabajo por turnos no les permite tener un horario específico para comer y afecta la secuencia de sus comidas, lo cual puede tener como consecuencia enfermedades de colon o estomacales en general.

El salario es un componente básico de las condiciones de trabajo de los policías, este factor económico impacta directamente en su salud emocional y el bienestar

de sus familias, el salario que reciben los policías es bajo debido a que debe ser su fuente principal de ingresos y única debido a que las jornadas laborales no les permiten la combinación con otro espacio laboral, los bajos salarios pueden ser también una variable o potencial causa para la corrupción y debe ser evaluada con otros factores como lo son los horarios y al riesgo al que se encuentran expuestos. El trabajo por turnos que realizan los policías les afecta en su salud, en sus relaciones sociales y desempeño laboral, la investigación *La Influencia del Trabajo por Turnos en la Salud y la Vida Cotidiana*, de Bogotá Colombia, la autora Janneth Feo Ardila, (2007), hace referencia a que "la gran mayoría de trabajadores que se desempeñan en turnos de trabajo se ven expuestos a condiciones de trabajo desfavorables que traen consigo riesgos para su salud física, mental y su bienestar". Los riesgos a la salud física se relacionan principalmente con la calidad del sueño, trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, además los turnos rotativos y nocturnos pueden traer consecuencias para los trabajadores hipertensos, trastornos reproductivos, riesgos para la salud mental, efectos en la vida familiar, efectos en la vida social y efectos en el desempeño".

En la investigación *Síndrome de Burnout y Satisfacción de Vida en Policías Ministeriales Mexicanos*, el autor Rojas Solís, (2015) hace referencia que las funciones que cumplen los policías implican experimentar varias situaciones vitales al límite y por eso es una de las profesiones con mayor estrés, e identifica algunas de las funciones de los policías ministeriales como los responsables de la investigación de los delitos, entre sus múltiples funciones se pueden destacar el recibir denuncias, sobre hechos que puedan ser constitutivos de delitos, verificar información sobre las denuncias presentadas, efectuar detenciones, participar en la investigación de los delitos, detención de personas y en el aseguramiento de bienes, además de proporcionar atención a víctimas, ofendidos o testigos del delito debiendo prestar protección y auxilio inmediato, entre otras.

En el artículo *Prevención de Riesgos Laborales en El Trabajo Policial*, de la Universidad en Línea AIU, de Venezuela, el autor Alexander Briceño, (2013) ,

hace mención que “es importante legislar efectivamente para que policía goce de jornadas dignas de trabajo que le permitan un trabajo adecuado así como un descanso reparador, esto teniendo en cuenta los altos niveles de stress que debe manejar y controlar el policía. Claro está en países como España que el trabajo policial está legislado es otro asunto ya que nuestros países en América Latina carecen de estas bases legales”.

Acerca de las condiciones de salud, la investigación (2013), los autores Jun Hyemin, Silvia Valencia, Carmen Rodríguez y Lourdes Preciado, hacen referencia a que para “los problemas de estrés, nutrición o psicológicos como paranoias, algunos policías encuentran solución parcial en el consumo excesivo de alcohol como una fármaco dependencia inducida por la necesidad de mantenerse despiertos para cumplir con las jornadas de 24 horas por 24 horas (esto es por no dormir) o bien inhalan etanol, consumen cocaína o fuman marihuana , el trabajo de los policías es muy peligroso; es común escuchar que hubo enfrentamiento entre policías y sicarios, que fueron atacados en sus propias instalaciones, etc., acontecimientos de este tipo, suelen ser una fuente de alteración fuerte, pudiendo provocar alta presión sanguínea, insomnio, problemas del corazón, trastorno de estrés postraumático.

2.6 La PNC- Policía Nacional Civil de la República de Guatemala

La Policía Nacional Civil, es el ente de seguridad pública encargado de velar por la seguridad interna del país, se encuentra a cargo del Ministerio de Gobernación, perteneciente al Organismo Ejecutivo de la República de Guatemala.

El Ministerio de Gobernación tiene a su cargo el diseño y ejecución de las políticas de seguridad pública y depende del Organismo Ejecutivo.

Las funciones específicas de la PNC son: -protección de los derechos y libertades de las personas, la prevención del delito, prevención de riesgos y la investigación delictiva.

La función administrativa de la PNC se basa en la vigilancia del tránsito, de las fronteras, control migratorio, protección de la naturaleza, servicio fronterizo y aduanal y documentación personal. (2014).

Según el sitio web, del Ministerio de Gobernación de Guatemala, Policía Nacional Civil-PNC, (Civil-PNC-), la Ley de la Policía Nacional Civil, en su Artículo 3, el mando supremo de la PNC es el Presidente de la República y el funcionamiento estará a cargo de un Director General que estará bajo la autoridad del Ministerio de Gobernación.

2.6 Ingreso y Formación del Agente de PNC

Para iniciar la carrera policial se debe ingresar a la Academia de la Policía Nacional Civil y aprobar los cursos que se imparten con una duración aproximada de 6 a 9 meses de acuerdo a los requerimientos del Estado de la República guatemalteca.

Según los requerimientos citados en la Página web de la Policía Nacional Civil, (Gobernación, 2015) para poder ingresar a la PNC como agente es necesario ser guatemalteco de origen, estar comprendido en las edades de 18 a 30 años estatura mínima de 1.50 metros., aprobar una evaluación de peso de acuerdo al índice de masa corporal y estar dispuesto a someterse a las pruebas de fiabilidad e investigación personal.

Los impedimentos para ingresar a cursar los estudios para ser agentes de PNC son: motivo de embarazo, tener tatuajes o cicatrices, por haberse operado o borrado los mismos, tener perforaciones o pendientes en cualquier parte del cuerpo, a excepción de las mujeres, que podrán tener perforaciones en el pabellón de la oreja y haber cesado su relación laboral por conducta irregular, dolosa o que atente a los Derechos Humanos en su desempeño como empleado público o de entidades privadas.

En el Informe "El Mejoramiento de la Gestión de la Carrera Profesional del Personal de la Policía Nacional Civil, (2014), los controles internos y de la dignidad de la labor policial, son reformas necesarias para que se convierta en

una institución efectiva para combatir las amenazas criminales y poder reducir el crimen que afecta el país. Es necesario un aumento del gasto público para permita llegar a estándares internacionales que sean lo suficientemente efectivos para reducir la criminalidad producida por el narcotráfico, pandillas juveniles y el crimen organizado”.

2.8 La Policía Nacional Civil como Institución de Seguridad Pública

La Misión de la Policía Nacional Civil según la página web del Ministerio de Gobernación, (Gobernación, 2016) es proteger la vida y los bienes de todos, el ejercicio de sus derechos y obligaciones por medio de la prevención, investigación y el combate del delito para contribuir a crear un ambiente de paz y armonía, y su visión es la de ser una institución profesional, honesta, moderna y respetuosa al servicio de todos.

La PNC tiene como principal función la protección de la seguridad interna del país, la cual incluye personas y bienes materiales.

“La seguridad es un concepto amplio que no se limita a la protección contra las amenazas armadas externas, a cargo del Ejército, o a la protección contra las amenazas al orden público y la seguridad interna, a cargo de la Policía Nacional Civil. El conjunto de los Acuerdos de Paz de Guatemala plantea que la paz firme y duradera requiere el respeto a los derechos humanos, y al carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe de la nación guatemalteca, el desarrollo económico del país con justicia social, la participación social, la conciliación de intereses y el fortalecimiento de la institucionalidad democrática. Dentro de este concepto, la seguridad ciudadana y la seguridad del Estado son inseparables del pleno ejercicio por los ciudadanos de sus derechos y deberes políticos, económicos, sociales y culturales.” (Humanos, 2006).

2.9 Marco Legal de la Policía Nacional Civil

El mando supremo de la Policía Nacional Civil es ejercido por el Presidente de la República de Guatemala, a través del Ministro de Gobernación. El funcionamiento de la Policía Nacional Civil según el Artículo 3 de la Ley de la PNC está a cargo de su Director General, bajo la inmediata y exclusiva autoridad del Ministro de Gobernación.

La Policía Nacional Civil fue creada en el año 1997 por medio del Decreto 11-97 de la Ley de la Policía Nacional Civil, con el objetivo de proveer seguridad pública a la ciudadanía. La necesidad de crear la PNC surge de los Acuerdos de Paz y el Acuerdo para el Fortalecimiento del Poder Civil y el Papel del Ejército en una Sociedad Democrática.

En el Acuerdo Ministerial 299-97, Régimen Interior de la Academia de la PNC, se encuentran las funciones y la estructura de la Academia de la PNC por medio del Acuerdo Gubernativo 420-2003 se crea el Régimen Disciplinario de la PNC y por medio del Acuerdo Gubernativo 97-2009 se crea el Reglamento sobre la Organización de la PNC.

La ley de la PNC y sus reglamentos se encuentran elaborados en total respeto y apego a la Constitución Política de la República de Guatemala, forma parte de los fines y deberes que justifican la propia existencia del Estado, conforme a los artículos 1 y 2 que integran el Título 1 de la Constitución Política de la República de Guatemala, según el Decreto 11-97 de la Ley de la Policía Nacional Civil.

La actuación de los miembros de la PNC debe ser conforme al respeto de los derechos humanos individuales y el ordenamiento jurídico en general.

2.10 Beneficios de los miembros de la PNC

Los derechos de los agentes de PNC se encuentran en la Ley de la Policía Nacional Civil, Decreto 11-97 (1997) y son los siguientes:

Artículo 33. Son derechos de los miembros de la Policía Nacional Civil. a) No ser destituidos de la institución a menos que incurran en causal de despido. b) Tener la oportunidad de realizar estudios de especialización, cursos o materias relacionadas con el área policial, c) Ser remunerado de acuerdo a su tiempo de servicio, jerarquía, capacidad, y méritos que les aseguren un nivel de vida digno para sí y su familia. Reglamentariamente se establecerán los incentivos que corresponderán por prestar servicio en determinadas regiones del territorio nacional, d) Obtener ascensos al grado inmediato superior previo cumplimiento de los requisitos de la presente ley y el respectivo reglamento. e) Ser dotados de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, especialmente en lo concerniente a equipo y demás apoyo logístico, f) Recibir las prestaciones laborales y de seguridad social a que tienen derecho los servidores públicos, además, los que proporciona la institución de conformidad con la ley, g) Recibir el apoyo necesario para una adecuada promoción profesional, social y humana, h) Recibir defensoría legal por la imputación de hechos que puedan resultar constitutivos de delito o falta con ocasión de fiel y estricto cumplimiento de sus funciones, i) Recibir tratamiento adecuado para su recuperación por el tiempo que sea necesario cuando como consecuencia de un acto del servicio sufran problemas físicos, emocionales o psíquicos. j) Inscribir a los miembros de su grupo familiar, en centros educativos y de formación públicos, en todo tiempo, cuando por las necesidades del servicio sean trasladados a cualquier lugar del territorio nacional. A este efecto ningún centro podrá negarse a cumplir esta disposición. k) Tener acceso gratuito a los servicios de transporte público colectivo, cuando se hallen en servicio. l) Recibir reconocimientos, distinciones, y condecoraciones de conformidad con el reglamento respectivo.

El personal de la Policía Nacional Civil, cuenta con contratación bajo un renglón 011 o de personal presupuestado, solo pueden ser removidos por una causa justificada, de lo contrario pueden ir a un juzgado de trabajo que podría

reinstalarlos, tienen un salario mensual y con todas las prestaciones de ley, derecho a IGSS, aguinaldo, bono 14, vacaciones e indemnización.

2.11 La Motivación en el trabajo policial

Para Evan James, (2000) La motivación es la respuesta de un individuo a una necesidad percibida. Por tanto, algún estímulo o evento activador debe iniciar la necesidad de responder a dicho estímulo, generando la respuesta misma.

El trabajo policial es un trabajo que requiere de vocación de servicio debido a que constantemente se pone en riesgo la vida por tener que enfrentarse al peligro que conlleva el trabajar para velar la seguridad de las personas.

De Stoner (2006) "La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía".

Al entrevistar a los agentes de PNC de Guatemala sobre la motivación que los llevó a pertenecer a la policía se encuentran las siguientes: - tener familiares que pertenecen a la PNC y haber crecido con amor a la Institución policial, - Tener un empleo estable con prestaciones laborales y estabilidad, debido a que en el área rural muchos empleos son informales y con menos del salario mínimo, - Contribuir a la seguridad del país y ayudar a combatir la delincuencia e inseguridad.

En la investigación Propuesta de un Programa de Motivación para los agentes de seguridad de la PNC, (2008), la autora Evelyn Grande, hace referencia a que los empleados poseen necesidades, deseos y aspiraciones, que deben ser cubiertas de forma efectiva, hacia los objetivos de la empresa. Por eso es necesario buscar los mecanismos para crear un vínculo entre la empresa y sus integrantes, para alcanzar los objetivos de ambos, así se forma la motivación de personal. La

motivación debe ser continua para liberar el potencial humano a la colaboración y productividad. Ya que si es administrada de una manera irregular no se obtendrá ningún resultado positivo.

Los agentes de PNC de Guatemala cuentan con las siguientes recompensas cuantificables:

Remuneración básica: Los agentes de PNC de la ciudad de Guatemala reciben un salario mensual por contrato 011, es decir tienen dependencia laboral con el Ministerio de Gobernación.

Beneficios: Los agentes de PNC gozan de las prestaciones laborales de ley, aguinaldo, bono 14, atención en el IGSS y en el Hospital de la Policía Nacional y vacaciones anuales.

3. METODOLOGÍA

3.1 Definición del problema

Los agentes de seguridad pública tienen como misión la protección de la vida, los bienes y el ejercicio de derechos y obligaciones de los ciudadanos por medio de la prevención, investigación y el combate del delito, para contribuir a crear un ambiente de paz y armonía, por tanto se encuentran inmersos en actividades que ponen en riesgo su integridad física y psicológica, lo que los mantiene en situaciones de estrés constante, lo que hace necesario contar con condiciones de trabajo favorables que les ayuden a tener una mejor capacidad de respuesta.

El trabajo de seguridad produce niveles altos de riesgo debido a que los agentes de seguridad pública deben proteger la vida de las personas y sus pertenencias, no importando si para cumplir su misión pierden su vida; están inmersos en largas jornadas de trabajo, turnos de trabajo que les alteran el ciclo del sueño, lo cual puede afectar sus relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.

3.2 Especificación del problema

La presente investigación responde a la pregunta, ¿Existe relación entre las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública del Municipio de Guatemala y las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación?. Ello dió origen a las siguientes planteamientos: 1. ¿Las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad del Municipio de Guatemala afectan sus relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación?, 2. ¿Es necesario que los agentes de seguridad cuenten con buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?.

3.3 Delimitación del problema

Se tomó como unidad de análisis la PNC-Policía Nacional Civil, con las Comisarías 11,12, 13, 14 y 16 que son las que cubren la Ciudad de Guatemala.

3.3.1 Ámbito geográfico:

El área de investigación fue la Ciudad de Guatemala y las Comisarías 11, 12, 13,14 y 16 que forman parte de la misma.

3.3.2 Ámbito Institucional:

El objeto de estudio fue la Institución de la PNC-Policía Nacional Civil que forma parte del Ministerio de Gobernación del Estado de Guatemala y es la Institución encargada de la seguridad pública de la Ciudad de Guatemala.

3.3.3 Ámbito personal:

Los agentes de seguridad pública encargados de la seguridad y bienestar de la población, los jefes de Comisaría para conocer su percepción acerca de la problemática y la Subdirección de Personal de PNC para conocer las condiciones de trabajo de los agentes de PNC.

3.3.4 Ámbito temporal:

Se estudió el problema en el período de septiembre 2016 a marzo 2017. La investigación se llevó a cabo en este periodo de tiempo debido a cambio de mandos en la PNC.

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Conocer la relación de las Condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública del Municipio de Guatemala y las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.

Objetivos Específicos:

1. Conocer las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública del Municipio de Guatemala.
2. Describir las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación de los agentes de seguridad pública del Municipio de Guatemala.

Hipótesis

Existe relación entre las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad pública del Municipio de Guatemala y las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.

3.5.1 Variable independiente

Condiciones de trabajo de los agentes de PNC.

3.5.2 Variable dependiente

Relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.

3.5.3 Definición conceptual de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERATIVA
INDEPENDIENTE: Condiciones de trabajo del agente de seguridad pública.	Agente de Seguridad Pública: Servidor público encargado de la seguridad y bienestar de la población. Condiciones de trabajo: Factores laborales que implican el desarrollo de las funciones.	Apoyo al jefe en desarrollo de actividades. Carga de trabajo. Áreas de trabajo. Horas de trabajo Intensidad de las actividades.. Área de trabajo. Riesgo a perder la vida. Sueldo percibido.	La variable se medirá mediante una encuesta de funciones a personal de la Subdirección de Recursos Humanos de la PNC.
DEPENDIENTE Relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.	Relaciones interpersonales: Interacción recíproca entre dos o más personas.	Relaciones interpersonales de los agentes de PNC de compañerismo, confianza y aprobación.	La variable se medirá mediante encuesta de funciones e intensidad de las actividades con agentes de seguridad asignados a la ciudad capital según estructura organizativa de la PNC. Entrevista a los jefes de las Comisarias para evaluar su percepción acerca de la problemática. Entrevista a personal de la Subdirección de Recursos Humanos para conocer las funciones de los agentes de PNC.

3.6 Método de investigación

La presente investigación se realizó con el sustento del método científico, porque permitió conocer la verdad en el ámbito de investigación; para llevarlo a cabo se recopiló información bibliográfica, en libros, revistas, páginas web, tesis e investigaciones relacionadas con el tema de empresas de seguridad y relaciones interpersonales. El trabajo de campo se realizó con personal de la Subdirección de Recursos Humanos para conocer las funciones de los PNC, encuestas a 309 agentes asignados a las Comisarías 11, 12, 13,14 y 16 de la PNC-Policía Nacional Civil y preguntas a jefes de dichas comisarías para evaluar su percepción de la problemática, como responsables de la seguridad de la Ciudad Capital.

Alcance de la investigación

3.7.1 Investigación explicativa:

La investigación es de carácter descriptivo, explicativa y correlacional, porque presenta las condiciones de trabajo de los agentes de seguridad y explica las relaciones interpersonales de los agentes de seguridad.

3.8 Técnica de recolección de información

3.8.1 Bibliográfica

Se recolectó información de los temas recursos humanos, relaciones interpersonales, el trabajo en el área de seguridad y la correlación entre los mismos. La investigación se correlaciona con la información obtenida de libros, artículos de periódicos, revistas, tesis e investigaciones científicas.

3.8.2 De campo

Esta técnica se basó en el trabajo de campo para poner a prueba la hipótesis, la información se recogió en las Comisarías 11, 12, 13,14 y 16 de la ciudad capital por medio de encuestas y entrevistas a los agentes y jefes de las mismas y en entrevista en la Subdirección de Personal de la PNC para corroborar las condiciones de trabajo de los mismos, con esto se pudo poner a prueba la hipótesis.

3.8.3 Encuesta

La encuesta se diseñó para recoger datos acerca de las condiciones de trabajo de los agentes de PNC y evidenciar si las relaciones interpersonales de los agentes de seguridad les afectan en su desempeño. Esta técnica permitió cuantificar los datos encontrados y generalizar la información encontrada a los agentes pertenecientes a la Policía Nacional Civil.

3.8.4 Entrevista

Para la investigación se realizaron dos guías de entrevistas, ambas estructuradas y con preguntas abiertas y cerradas.

Se entrevistó a personal de la Subdirección de Personal de la PNC, para obtener información acerca de las condiciones laborales de los agentes asignados a las Comisarías 11, 12, 13,14 y 16 y para conocer su percepción acerca de las relaciones interpersonales entre los agentes de seguridad y de qué manera pueden afectarles.

3.9 Instrumentos de la investigación

3.9.1 Fichas bibliográficas

Se utilizaron fichas bibliográficas para tener fácil acceso a la información relevante de los documentos, libros y cualquier otro medio utilizado para llevar a cabo la investigación.

3.9.2 Guía de entrevista

El instrumento de la entrevista se refiere a una guía de entrevista con preguntas abiertas y cerradas que se utilizó para conocer la percepción que tienen los mandos medios de las Comisaría cerca de las conductas que han observado en los agentes de PNC que tienen asignados y las relaciones interpersonales en sus funciones diarias.

3.9.3 Cuestionario

El instrumento que uso en la encuesta es el cuestionario en donde se plantearon preguntas cerradas para obtener la información necesaria de los agentes de PNC.

3.10 Población

La población que sirvió para la presente investigación fueron los agentes de PNC, Jefes de Comisarías y personal de la Subdirección General de Personal de la PNC, asignados a la ciudad capital. Los agentes equivalen a 3,151 agentes, estando asignados en las Comisarías que cubren la ciudad de Guatemala de la siguiente manera:

COMISARÍA	PERSONAL ACTIVO	ENCARGADOS DE COMISARÍAS	AGENTES DE PNC
N° 11	532	2	530
N° 12	408	2	406
N° 13	632	2	630
N° 14	679	2	677
N° 16	910	2	908
Total	3,161	10	3,151

3.11 Muestra

La muestra que se obtuvo de la población de 3151 agentes de PNC, distribuidos en la ciudad capital, se trabajó con un nivel de confianza de 95% y para su determinación se usó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 pqN}{Ne^2 + z^2 pq}$$

Donde:

n ≡ Tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza 95% = 1.96 %

N ≡ Población = 3151 agentes de PNC

p = Variable negativa = 0.5

q = Variable positiva = 0.5

e = Error = 0.05

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(3151)}{(3151)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 309$$

La muestra representativa de los agentes de PNC obtenida ascendió a 309 agentes efectivos que fueron encuestados. La distribución y proporción de la muestra se observa en el siguiente cuadro:

Estratificación de la Muestra

Comisaría	Agentes de PNC	Porcentaje de muestra a obtener	Elementos efectivos
11	530	17%	52
12	406	13%	40
13	630	20%	62
14	677	21%	65
16	908	29%	90
Total	3,151	100%	309

3.12 Estadística

Los datos se presentan por medio de gráficas que muestran frecuencias de datos acumuladas; y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman que permitió analizar la relación de dependencia entre algunas de las condiciones de los agentes de PNC y sus relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.

Recopilada la información se analizó la misma, se simplificó, clasificó, correlacionó y se seleccionaron los datos para presentarlos en: gráficas y cuadros en la forma descriptiva.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo expone la presentación y análisis de los resultados que provienen de la información obtenida en la aplicación de los instrumentos de investigación, a agentes de PNC de alta en las Comisarías 11, 12, 13,14 y 16 de la ciudad de Guatemala, mandos medios de dichas comisarías y personal de la Subdirección de Personal de la PNC-Policía Nacional Civil.

4.1 Resultados de encuestas aplicadas

A continuación se presenta el análisis gráfico y estadístico del resultado de las encuestas aplicadas para la investigación de la siguiente manera:

4.1.1 Resultados de encuestas aplicadas a agentes de PNC.

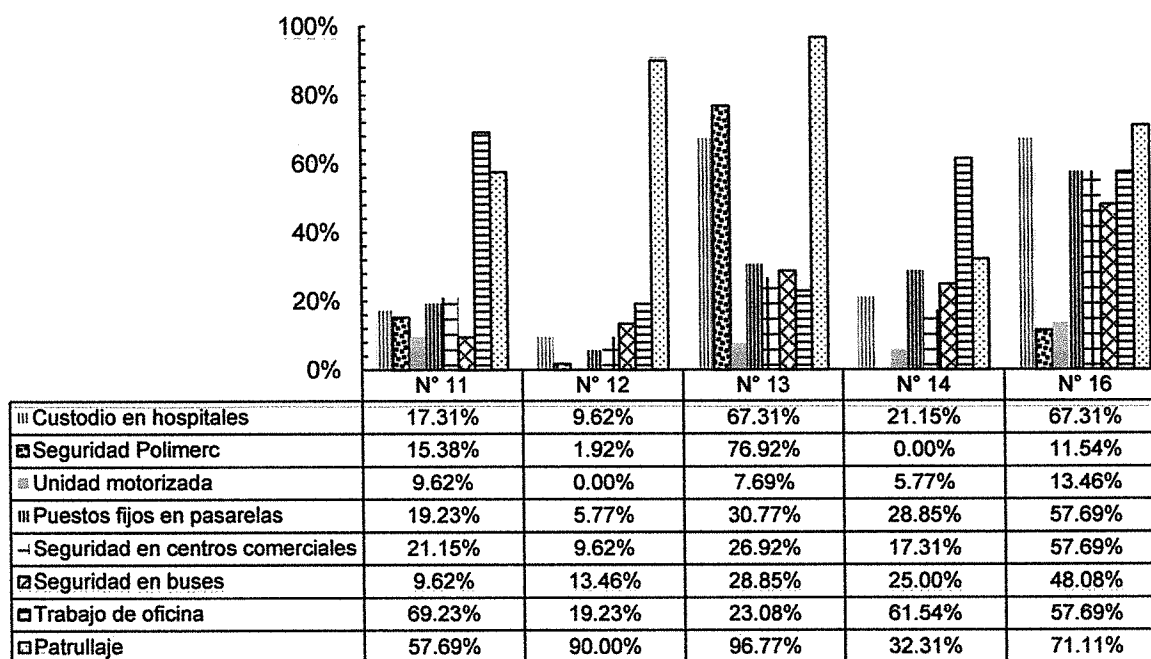
4.1.2 Resultados de encuestas aplicadas a Jefes de Comisarías de PNC.

4.1.3 Resultado de entrevista aplicada a la Subdirección General de Personal de PNC.

4.1.1 Resultado de encuesta aplicada a agentes de PNC

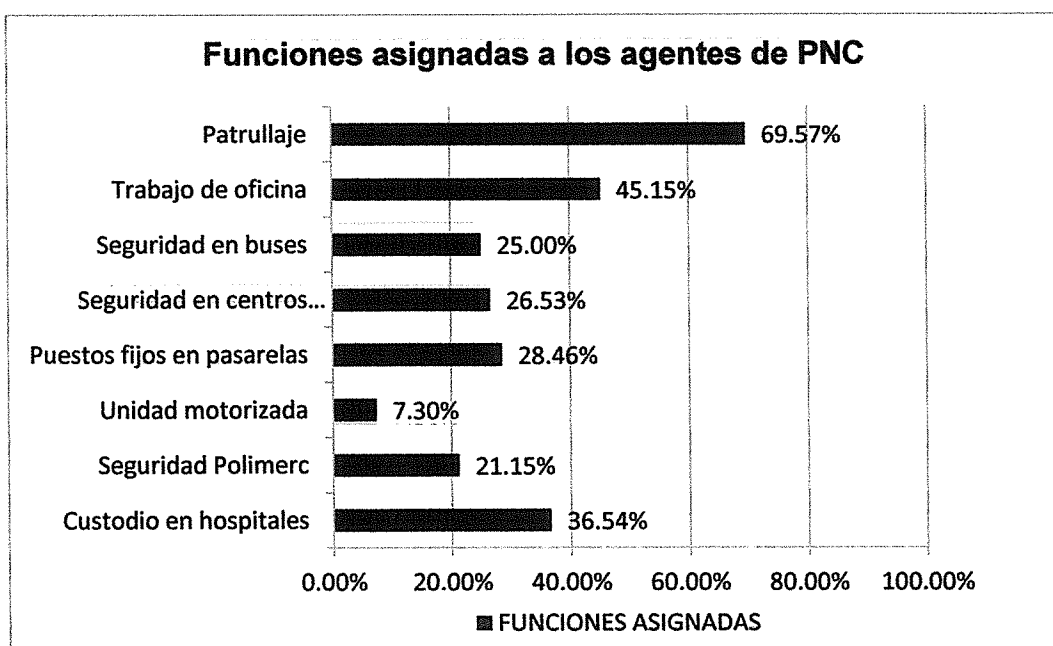
Gráfica No.1

Funciones asignadas por comisaría



Gráfica No.2

Media de Medias



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

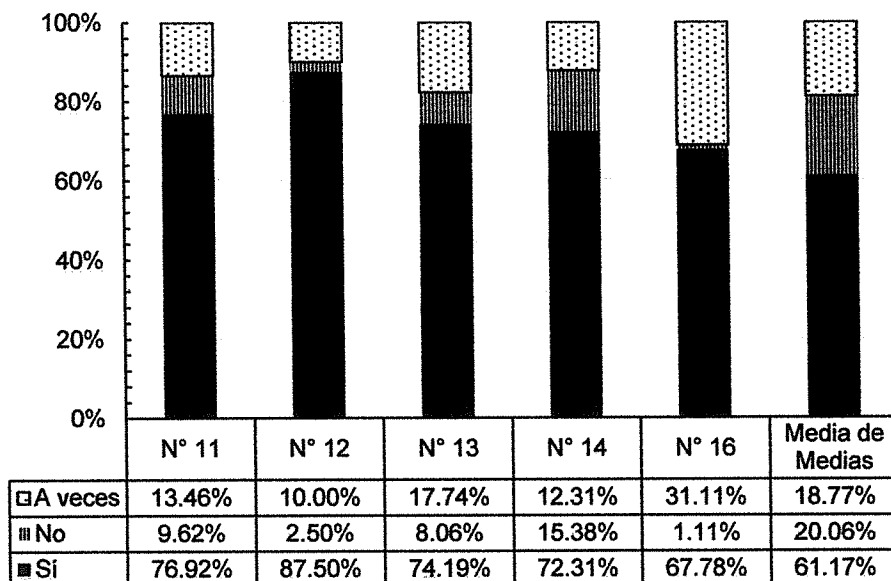
La gráficas No. 1 y 2, evidencia que la función que más desempeñan los agentes de PNC asignados a las comisarías 11, 12,13, 14 y 16 es la de patrullaje, con una media del 69%, el patrullaje se realiza en los diversos sectores que comprende cada comisaría; seguida de la función de custodio a personal detenido en hospitales con datos del 36% de representación y la siguiente actividad que requiere apoyo de los agentes es, hacer trabajo de oficina con un 45%, el cual informaron que es muy tedioso y es algo que les preocupa por la responsabilidad que conlleva realizar un documento que posee información acerca de un hecho delictivo y que puede conllevar responsabilidades legales.

El resto de funciones asignadas muestran una tendencia parecida para prestar seguridad a los mercados, centros comerciales, buses y puestos fijos en pasarelas.

Las funciones asignadas a los agentes de PNC no son únicas, realizan varias funciones de acuerdo a las necesidades Institucionales, el porcentaje más alto del 68% lo obtuvo la función de patrullaje que conlleva el riesgo de trabajar en la calle y estar expuestos a enfrentamientos con delincuentes, accidentes de tránsito, consignar a sospechosos y atención de población en general. Debido a los altos índices de inseguridad del país el estar en las calles con uniforme convierte a los agentes de PNC en un blanco fácil del crimen organizado y de la delincuencia común, quiénes deben proteger la vida de los ciudadanos arriesgando la propia, además el tener armas como herramienta de trabajos que los ponen en riesgo de ser heridos de bala o estar en riesgo de atracos por robarles las mismas.

Gráfica No.3

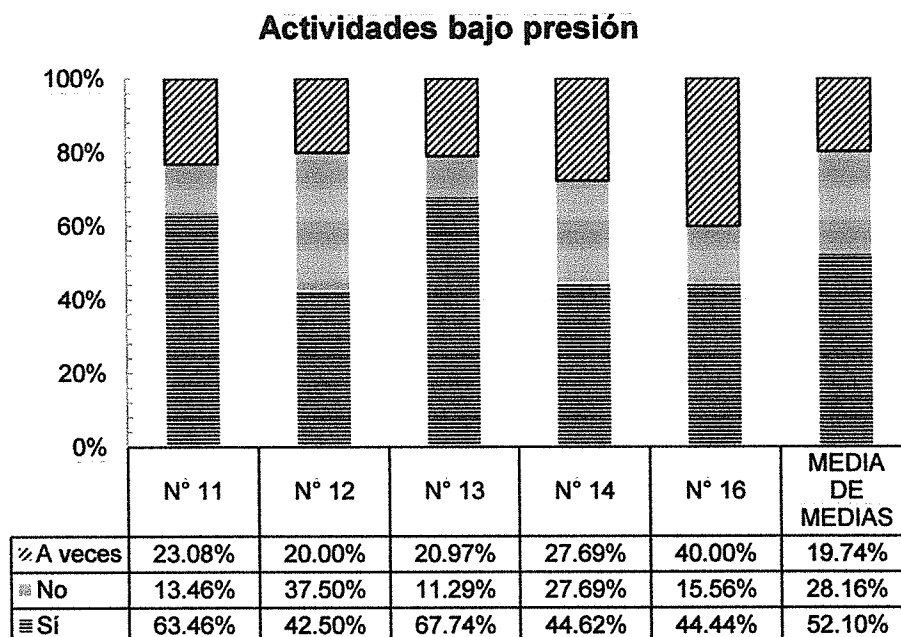
Toma de decisiones por actividades que realiza



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

El 61% de los agentes de PNC encuestados indicó que puede tomar decisiones al realizar su trabajo. El que los agentes de PNC puedan tomar decisiones en su mayoría en las actividades que realizan, les ayuda a disminuir el estrés; sin embargo, la toma de decisiones debe ser inmediata, cambiante, e importante, tales como aprensión de delincuentes, apoyo a ciudadanos, detención de sospechosos, patrullaje y cuidado de custodios y centros carcelarios, etc., mismas que son causantes de estrés porque exponen su vida y las de las personas involucradas. Por la naturaleza de las diferentes actividades que atienden, las decisiones de los agentes van hasta el ámbito legal, donde ellos pueden consignar a las personas que incurran en situaciones de transgresión legal o ilícitos. Además deben ser responsables de las decisiones que tomen y pueden incurrir en problemas legales, demandas y amenazas en contra de su vida y la de sus familias.

Gráfica No.4



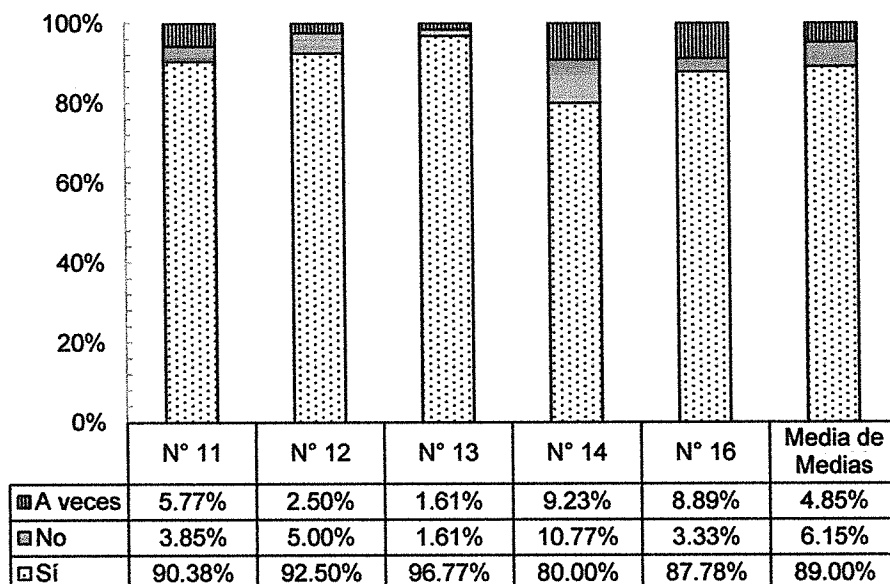
Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

El 52.10% de los Agentes de PNC indicó que realiza las actividades de trabajo bajo presión, la naturaleza de las funciones de los agentes de PNC es de alto riesgo, porque en su mayoría implican estar alerta ante las amenazas del crimen organizado y la delincuencia común, la toma de decisiones acerca de diversas situaciones que surgen de forma inesperada y que necesitan el encontrar una solución inmediata no les permite evaluar detenidamente que acciones deben tomar, además de que no se encuentran en óptimas condiciones debido al cansancio de los turnos, los horarios de comida que son cambiantes y las condiciones climáticas, todos estos factores los ponen en desventaja ante un suceso peligroso.

Una respuesta tardía o una decisión inadecuada pone en riesgo su propia vida y la de los ciudadanos, además pueden incurrir en problemas legales por no cumplir con los procedimientos establecidos en la PNC y faltar a los derechos humanos de la población y de los delincuentes.

Gráfica No.5

Concentración en el desarrollo de actividades



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

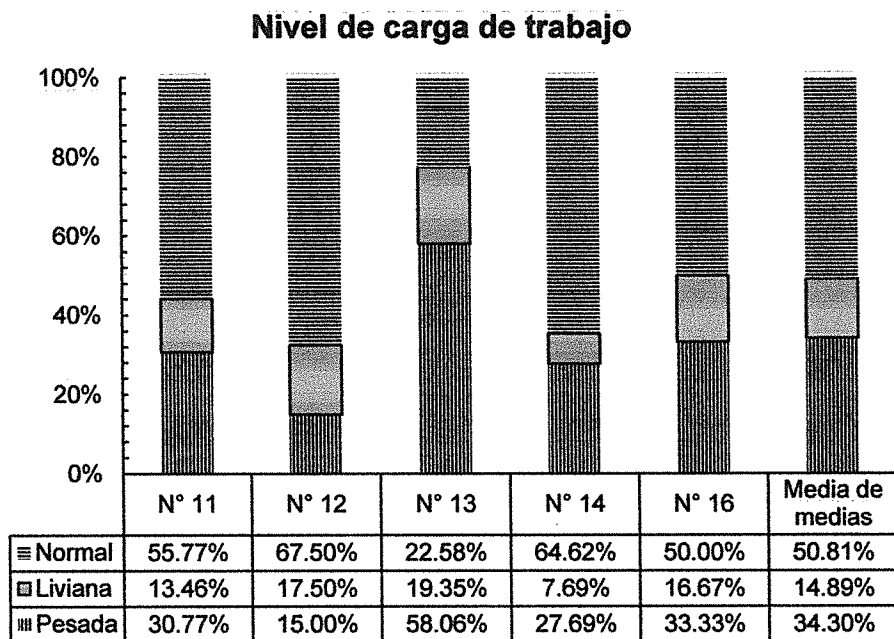
El 89% de los agentes de PNC encuestados indicó que necesita estar concentrado para el desarrollo de actividades de trabajo, por la complejidad de las funciones que realiza, las que pueden ser causantes de sanciones legales y administrativas. Estas actividades deben ser realizadas de acuerdo a la ley de la Policía Nacional Civil, la Constitución Política de la República de Guatemala y el respeto a los derechos humanos.

El realizar documentos acerca de un hecho delictivo requiere concentración y puede colocarlos ante una situación de difícil decisión, en la cual dependen de ese trabajo las consecuencias a las que tenga que enfrentarse un delincuente o un ciudadano, y puede traerles problemas y amenazas que atenten contra su vida y la de sus seres queridos.

El trabajo en las calles requiere mucha concentración para los agentes de PNC debido a la delincuencia con la que se enfrentan diariamente al capturar delincuentes, detener sospechosos, controlar enfrentamientos y atender quejas de ciudadanos que surgen de forma inesperada.

Sumado a que en un momento de descuido, por la delincuencia que hay en las calles, pueden ser atacados por delincuentes o crimen organizado. Además trabajan con armas de fuego las cuales pueden ser robadas o utilizadas en su contra.

Gráfica No.6



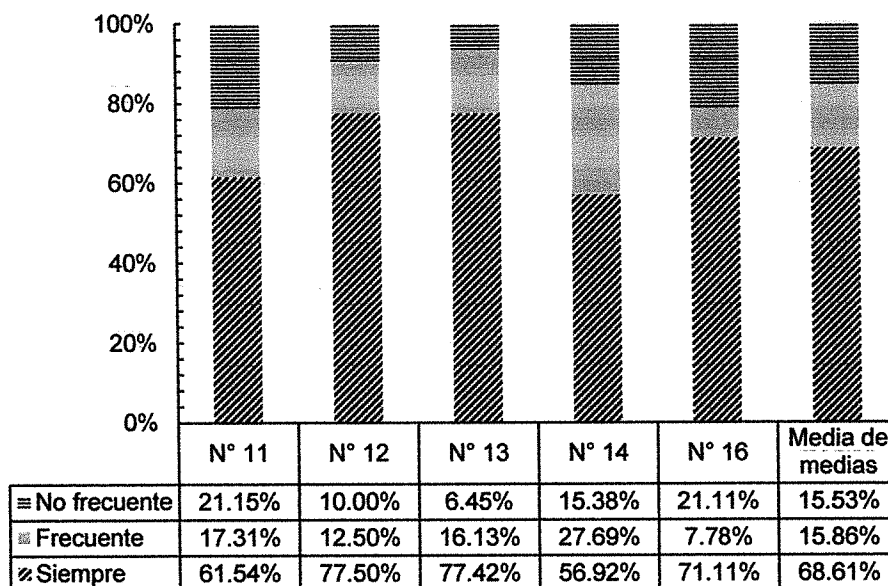
Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

Para el 50% de los encuestados la carga de trabajo que realizan la consideran normal; sin embargo, para el agente de PNC un día normal de actividades se enmarca en condiciones de estar en riesgo, con turnos de trabajo que no les permiten dormir las 8 horas necesarias que necesita el organismo para tener un descanso reparador.

La naturaleza del trabajo, en ocasiones, se considera tedioso, al tener que estar de pie en un mismo lugar asignado, observando y poniendo atención a los alrededores y estar alerta ante cualquier amenaza. El trabajo de patrullaje requiere estar conduciendo en todo momento, controlar que no le pase nada al vehículo que tienen bajo su responsabilidad y responder inmediatamente ante los hechos que sucedan.

Gráfica No.7

Riesgo de perder la vida de los agentes de PNC



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

El 68% de los agentes de PNC encuestados considera que siempre se encuentran en riesgo de perder su vida y está consciente de las implicaciones que puede traerles a sus vidas una mala toma de decisiones, adicional a que muchos son el sustento de sus hogares y de ello depende el porvenir de sus seres queridos. Un 16% de los agentes indica que su vida está en riesgo frecuente; este riesgo les conlleva problemas emocionales constantes debido a que no saben, en qué momento, pueden sufrir accidentes que además dañen su salud, les causen daños físicos irreparables y los dejen en un estado que no les permita trabajar de forma adecuada.

El estar en un trabajo que tiene como finalidad el cuidar la vida propia, la vida de las demás personas, la seguridad de sus bienes materiales y velar por el bienestar de su propia familia no permite estar concentrado totalmente en el momento en que ocurre un incidente.

Tabla No.1

Equipo Asignado a agentes de PNC

Tabla No.1

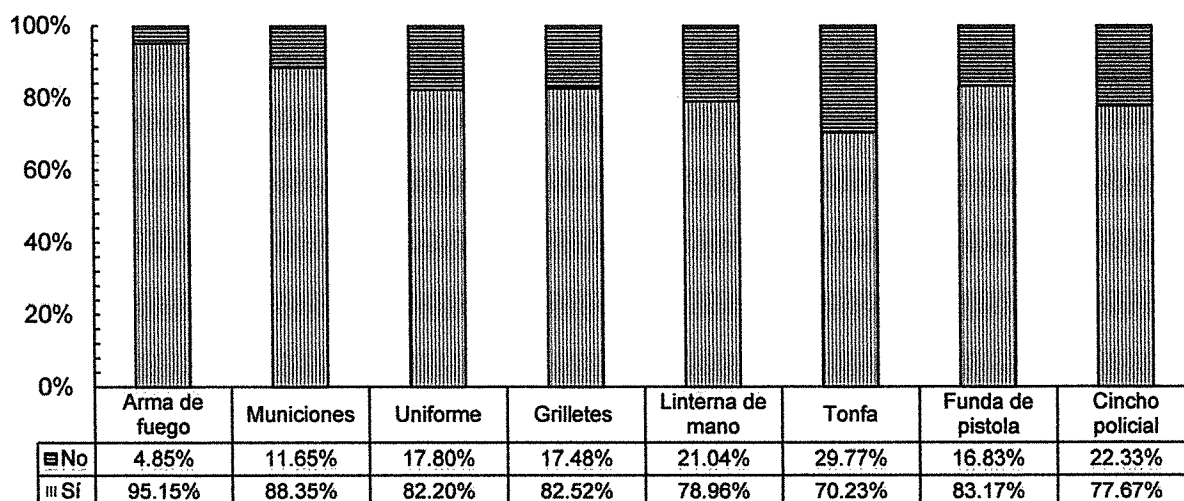
Equipo	Arma de fuego		Municiones		Uniforme		Grilletes	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
N°11	88.46%	11.54%	82.69%	17.31%	80.77%	19.23%	86.54%	13.46%
N°12	97.50%	2.50%	92.50%	7.50%	95.00%	5.00%	97.50%	2.50%
N°13	95.16%	4.84%	80.65%	19.35%	87.10%	12.90%	87.10%	12.90%
N°14	95.38%	4.62%	95.38%	4.62%	93.85%	6.15%	89.23%	10.77%
N°16	97.78%	2.22%	90.00%	10.00%	65.56%	34.44%	65.56%	34.44%

Tabla No.2

Equipo	Linterna de Mano		Tonfa		Funda de pistola		Cincho Policial	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
N°11	88.46%	11.54%	96.15%	3.85%	88.46%	11.54%	78.85%	21.15%
N°12	90.00%	10.00%	75.00%	25.00%	97.50%	2.50%	87.50%	12.50%
N°13	80.65%	19.35%	70.97%	29.03%	83.87%	16.13%	75.81%	24.19%
N°14	81.54%	18.46%	72.31%	27.69%	93.85%	6.15%	89.23%	10.77%
N°16	65.56%	34.44%	51.11%	48.89%	65.56%	34.44%	65.56%	34.44%

Gráfica No.8

Equipo asignado a agentes de PNC



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

Respecto al equipo asignado a los agentes de PNC, el 95% de los agentes poseen un arma de fuego y un 88% con municiones para activarlas; el 83% indicó que tienen fundas para guardar sus arma, y al 70% le asignan tonfas (bastones policiales), el 83% indicó que tienen grilletes y uniformes, y en menor escala un 77% indicó que les dan cincho policial.

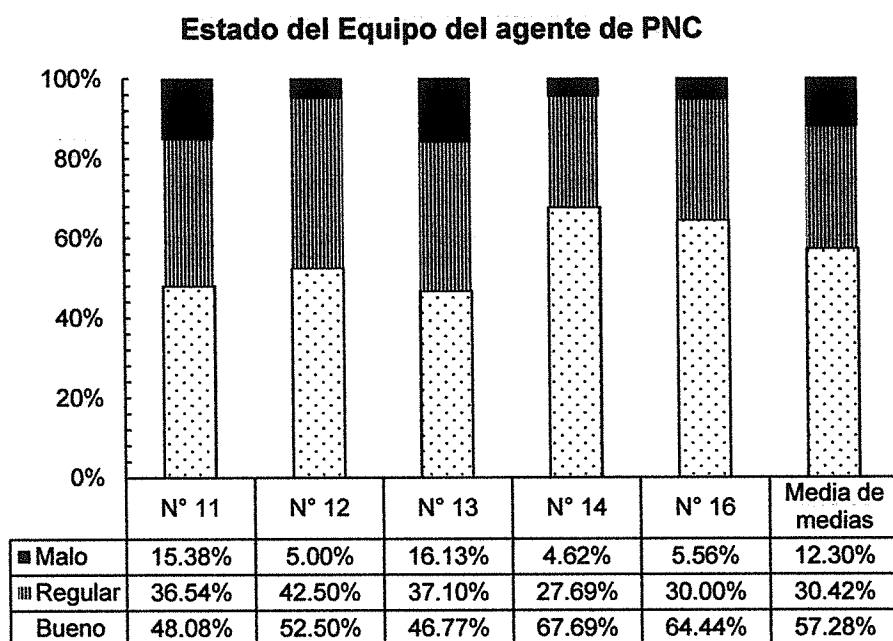
El porcentaje de todo el equipo asignado debería de ser del 100% porque los agentes de PNC no pueden realizar las funciones eficientemente si no cuentan con el equipo que les facilite, su protección y defensa, ante un ataque o una situación de riesgo. Algunos agentes de PNC indicaron, que a pesar de que se les asignan municiones, las cantidades asignadas no son suficientes y únicamente les es entregado un promedio de 15 balas, en todo el tiempo de servicio, mismas que deben ser devueltas al momento de retirarse de la Institución. El resto de municiones regularmente las tienen que comprar de sus ingresos, a pesar de que en muchas ocasiones, tienen que utilizar del dinero destinado a sus pasajes, a su alimentación y gastos familiares.

También indicaron que deben invertir en dos clases de uniformes, ya que se les entrega una única vez el uniforme negro, además que deben cumplir con todos los accesorios para los dos tipos de uniforme. El uniforme negro (para trabajar en las calles o llamado de combate), debe portar botas, pantalón, playera, gorra, sueter de lana y cincho, con un costo aproximado de Q950.00. El uniforme gris perla (para trabajo en oficina y actos oficiales), requiere camisa, zapatos de vestir, playera blanca, pantalón negro y kepi (gorro especial), con un costo promedio de Q1100.00. En el año, el agente de PNC, debe comprar en promedio dos uniformes de color negro y uno de color gris perla.

Un porcentaje del 29% de los agentes de PNC encuestados no posee tonfa (bastón policial) en su equipo de trabajo, el no poseer la misma los pone en riesgo y desventaja para defenderse, debido a que sustituye al arma de fuego en los casos en que deben disolver manifestaciones y que sea necesaria para defensa

personal, además la linterna de mano en muchas ocasiones es comprada por los agentes al no proveérsela la institución.

Gráfica No.9



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

De los agentes de PNC encuestados un 12% indicó que su equipo se encuentra en mal estado, lo cual los pone en una mayor desventaja y perjudica su capacidad de respuesta ante un atentado y afecta el cumplimiento de sus funciones.

Cualquier trabajo que se realice requiere contar con los recursos, y en este caso de los agentes de PNC, su equipo debe estar en buen estado, para cumplir con sus funciones y protegerse de las amenazas y riesgos que rodean su papel; lo que no se da según los resultados encontrados.

Tabla No.3
Áreas y condiciones de las comisarías de PNC

Área	Suficientes Sanitarios		Suficientes Duchas		Área de Comedor		Área de Dormitorio		Suficientes Camas	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
N°11	23.08%	76.92%	15.38%	84.62%	32.69%	67.31%	32.69%	67.31%	57.69%	42.31%
N°12	35.00%	65.00%	22.50%	77.50%	37.50%	62.50%	30.00%	70.00%	82.50%	17.50%
N°13	35.48%	64.52%	38.71%	61.29%	47.22%	52.78%	35.48%	64.52%	62.90%	37.10%
N°14	83.08%	16.92%	61.54%	38.46%	64.62%	35.38%	40.00%	60.00%	60.00%	40.00%
N°16	47.78%	52.22%	33.33%	66.67%	63.33%	36.67%	22.00%	78.00%	51.11%	48.89%

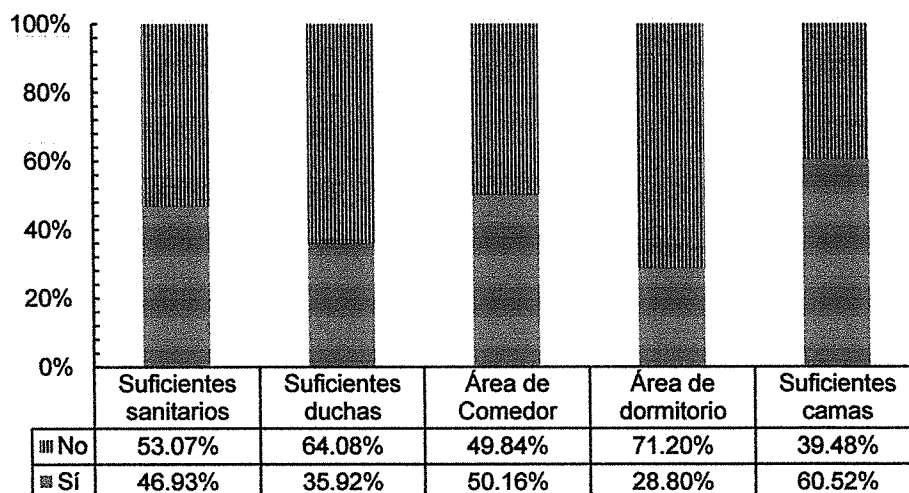
Media de Medias

Área	Sí	No
Suficientes sanitarios	46.93%	53.07%
Suficientes duchas	35.92%	64.08%
Área de Comedor	50.16%	49.84%
Área de dormitorio	28.80%	71.20%
Suficientes camas	60.52%	39.48%

Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

Gráfica No.10

Áreas y Condiciones de las Comisarías de PNC



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

De los encuestados un 71% indicó que no cuentan con área de dormitorio y un 39% que no cuentan con suficientes camas, esto es un indicador bastante significativo debido a que los agentes de PNC duermen en las comisarías el tiempo en que se encuentran de servicio, y deben descansar adecuadamente porque realizan turnos rotativos muchas veces en horarios nocturnos; el no dormir bien, no les permite permanecer alerta al momento de realizar sus funciones, y si a esto, le sumamos que los turnos no les permiten dormir las 8 horas que necesita el organismo para funcionar adecuadamente, se está ante un factor de mucho riesgo en situaciones amenazantes.

Un 64% de los agentes de PNC indicó que no poseen suficientes duchas, si bien este servicio es indispensable y personal para sentirse bien consigo mismo, al estar en las calles, los agentes absorben gérmenes e impurezas que pueden infectarles el cuerpo y que requieren de aseo personal; además este es otro factor relacionado con la capacidad de estar alerta, además de ser parte de la higiene personal diaria.

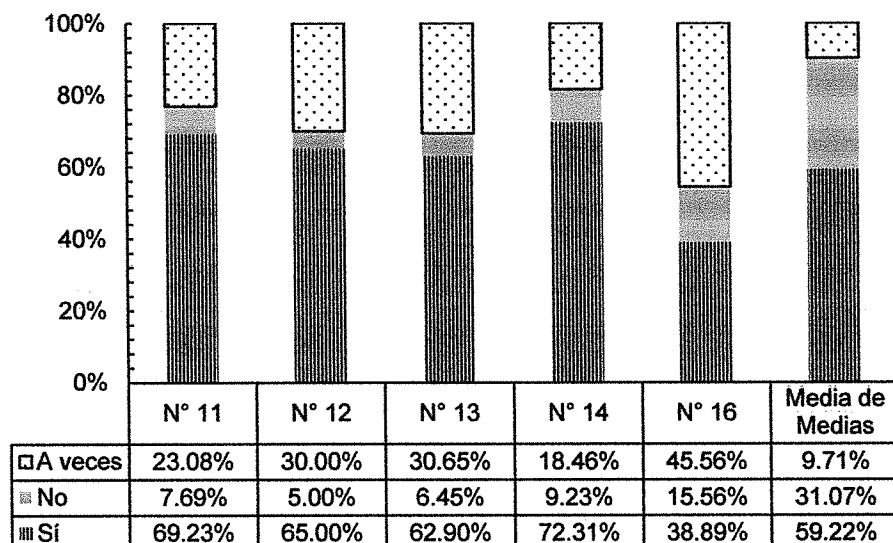
Un 53% de los agentes indicó que no cuentan suficientes sanitarios lo cual es prioritario para cubrir necesidades básicas. Al estar de servicio los agentes deben utilizar los sanitarios que se encuentran en la comisaría.

Un 49.38% indicó que no cuentan con área de comedor en la Comisaría lo cual no les permite ingerir los alimentos cómodamente de forma adecuada, además no les permite compartir con los compañeros de trabajo.

Este factor es significativo, porque, el no contar con áreas adecuadas y mobiliario adecuado, desmotiva al personal y no les permite tener un desempeño óptimo. Toda persona para desempeñarse adecuadamente, debe tener en el lugar de trabajo, espacios dignos que le permitan cubrir sus necesidades básicas.

Gráfica No.11

Apoyo en la realización de tareas de parte de los jefes de las comisarías



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

Un 59% de los agentes encuestados indicó que sus jefes les apoyan para la realización de sus tareas lo cual les ayuda para tomar decisiones con más certeza y con respaldo que les brinde mayor tranquilidad, al consultarles el porqué no siempre les apoyan los jefes informaron en su mayoría que es debido a las responsabilidades y actividades propias de jefatura que no les dejan tiempo para dedicarse a supervisar las acciones del personal, además de que son muchos agentes asignados para la cantidad de mandos.

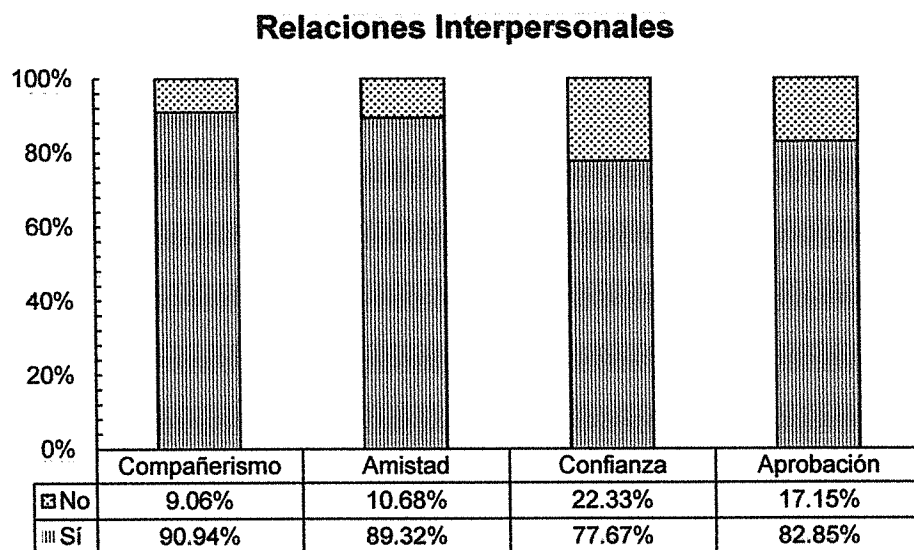
Es necesario dedicar más tiempo al apoyo del personal PNC, debido a la complejidad y diversidad de funciones que se realizan, porque el tener la opinión de un superior con mayor experiencia y conocimiento les permite poseer un panorama más amplio de las situaciones a las que se enfrentan y ver un punto de vista ajeno a la problemática.

Tabla No.4

Relaciones Interpersonales entre Agentes de PNC

Condiciones	Compañerismo		Amistad		Confianza		Aprobación	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
N° 11	88.46%	11.54%	90.38%	9.62%	73.08%	26.92%	82.69%	17.31%
N° 12	95.00%	5.00%	92.50%	7.50%	82.50%	17.50%	87.50%	12.50%
N° 13	75.81%	24.19%	85.48%	14.52%	72.58%	27.42%	74.19%	25.81%
N° 14	95.38%	4.62%	92.31%	7.69%	80.00%	20.00%	83.08%	16.92%
No.16	97.78%	2.22%	87.78%	12.22%	80.00%	20.00%	86.67%	13.33%

Gráfica No.12



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

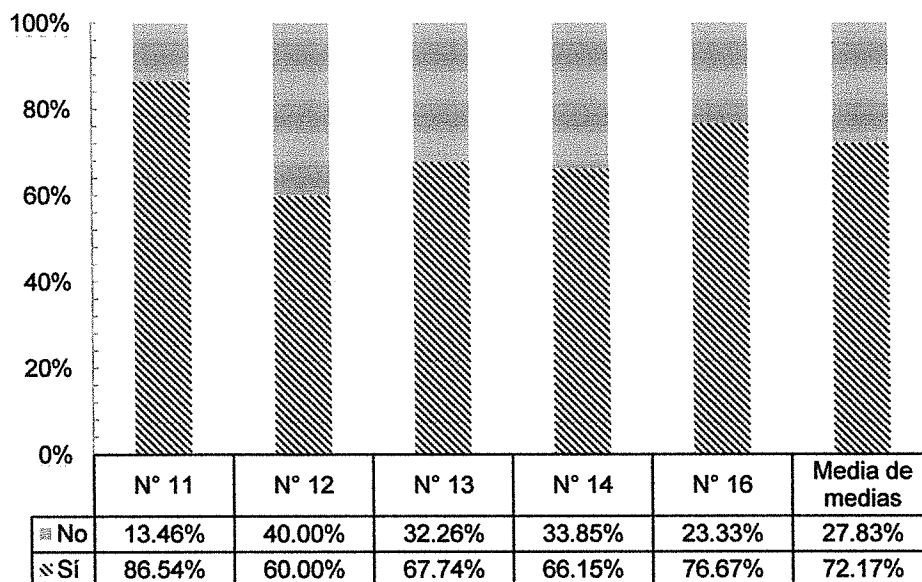
El 90% de los agentes encuestados indicó que hay compañerismo entre los agentes de la comisaría en la que desempeñan sus funciones, lo cual les ayuda a tener buena comunicación y les permite tener un lugar de trabajo más placentero. En general los resultados obtenidos en esta pregunta fueron positivos.

Los seres humanos son seres sociales que necesitan comunicación para desahogar los problemas y establecer vínculos emocionales que les permitan sentirse apreciados y mantener una autoestima adecuada. Los agentes de PNC pasan mucho tiempo lejos de sus familias debido a los horarios que comprenden sus servicios y distancias de sus hogares no pueden mantener comunicaciones muy significativas con sus seres queridos.

El desarrollarse profesionalmente en un ambiente de trabajo adecuado, de cordialidad y respeto entre los agentes, les ayuda a tener mayor estabilidad emocional y comprensión. Los agentes de PNC pasan gran parte del tiempo de servicio dentro de las instalaciones de la Comisaría y sus relaciones interpersonales la mantienen con las personas que forman parte de las mismas. La comunicación efectiva y el llevarse bien con los compañeros les permiten poder sentirse comprendidos y estimados, además de compartir experiencias de trabajo y apoyo ante la toma de decisiones importantes.

Gráfica No.13

Estrés en el trabajo policial

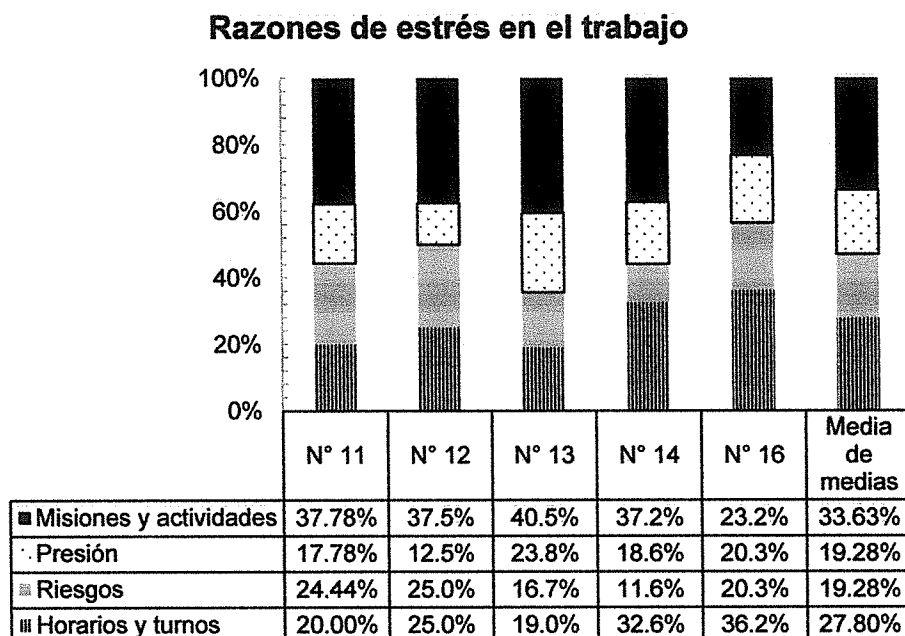


Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

De los agentes de PNC encuestados un 72% indicó que le estresa su trabajo, lo cual es un riesgo para la salud de los mismos quienes debido a las funciones que realizan tiene que estar emocionalmente estables. El trabajo por turnos, las largas jornadas laborales, el estar distanciados de sus hogares y de sus seres queridos no les permite mantener una comunicación significativa, lo cual les afecta en su autoestima y no les deja concentrarse únicamente en el trabajo.

El estrés es una respuesta del organismo ante situaciones en las que se necesita estar alerta, toda actividad produce estrés en ciertos niveles, el problema es cuando se enfrentan ante eventos que el organismo percibe como arriesgados o amenazantes. El agente de PNC maneja estrés constantemente debido al riesgo diario al que tienen que enfrentarse y salvaguardar su vida y la de la población a la que deben proteger. El trabajo de los PNC es variado y requiere enfrentarse ante situaciones imprevistas y que pueden salirse de control, requieren concentración constante y toma de decisiones importantes que requieren respuesta inmediata.

Gráfica No.14



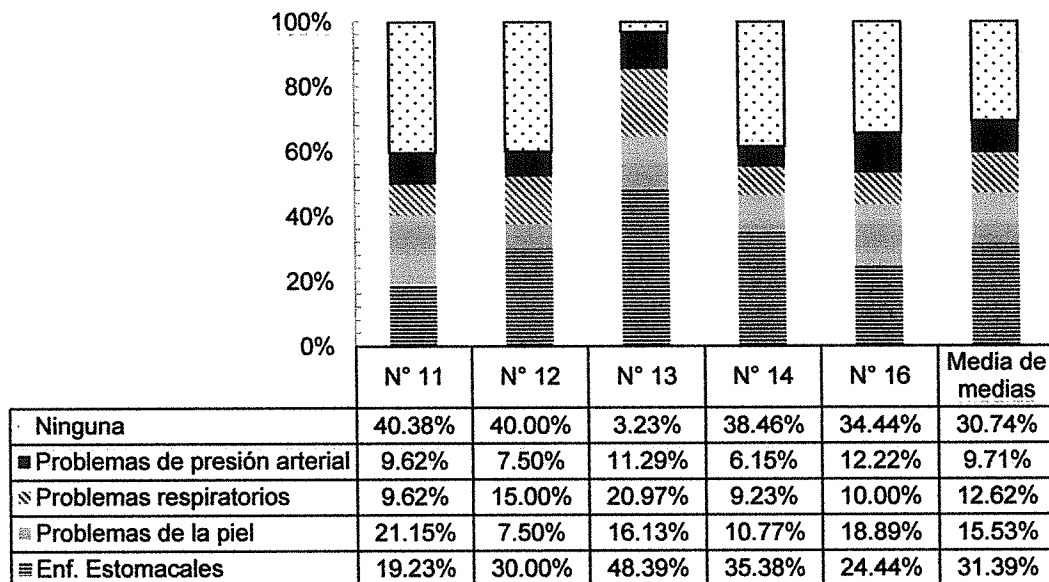
Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

El 27% de los encuestados indicó que padece estrés por horarios y turnos, por las largas jornadas de trabajo y pocos descansos, si a esto se le suma que en las Comisarias no existen lugares adecuados para dormir, ni suficientes camas para tener un descanso adecuado, se convierte en un factor de alto riesgo para ayudar a generar estrés.

El 33% de los agentes de PNC encuestados indicó que padece de estrés debido a las misiones y actividades, con alto grado de complejidad y riesgo. El estar constantemente en riesgo de perder la vida por un descuido, o tomar una decisión inadecuada, los mantiene pensando constantemente en su familia y su bienestar físico.

Gráfica No.15

Problemas de salud en los agentes de PNC



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

Las enfermedades asociadas a esta pregunta, están relacionadas con padecimiento de estrés. El 69% de los encuestados indicó que padece enfermedades, considerándose un porcentaje bastante alto que se contrapone a la salud que deben poseer los agentes de PNC para cumplir adecuadamente con los horarios y exigencia que conlleva la vida policial.

De los PNC encuestados el 31 % indicó que padece de enfermedades estomacales, relacionados con este resultado se encuentra el no tener un horario fijo de comida, debido a los turnos y actividades a cumplir que no pueden ser pospuestas y que requieren de una respuesta inmediata; ello hace que el horario de comida deba esperar, hasta que se cumpla la misión asignada y sea resuelta a conformidad de las partes implicadas. Tampoco comen adecuadamente, debido a que muchos compran su comida en comedores improvisados, porque sus hogares están lejos de la Comisaría y no tienen quien les cocine; muchos alimentos que se compran están contaminados y no poseen los nutrientes

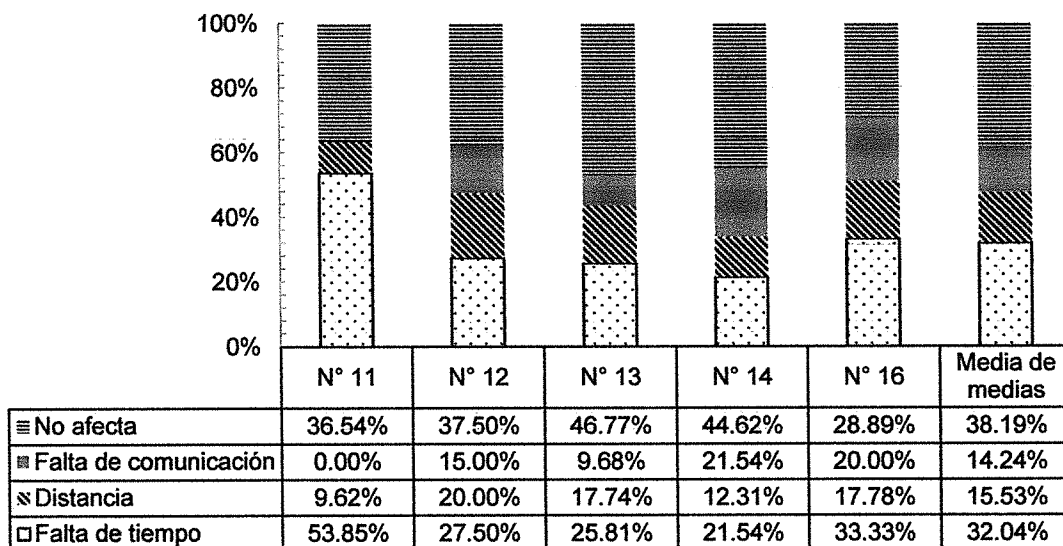
necesarios para tener una buena nutrición, además, si pudieran llevar comida al trabajo no cuentan con el área adecuada para comer. La gastritis y el colon irritable son también de las principales enfermedades estomacales relacionadas al factor estrés y que no pueden ser controladas si no se mantiene una dieta equilibrada.

Los problemas de la piel son otra de las causas más comunes de las enfermedades de los policías con un promedio del 15%, muchas son causadas por la exposición frecuente al ambiente al que se enfrentan los policías y al estrés constante en el que se encuentran trabajando.

Los problemas respiratorios que padece el 12% de agentes están relacionados a los cambios climáticos a los que se enfrentan los policías al realizar sus trabajos en la intemperie, trabajando de día y de noche y con exposición al sol, a frío, a lluvias y a aire contaminado del medio ambiente y de los vehículos que circulan en la ciudad de Guatemala.

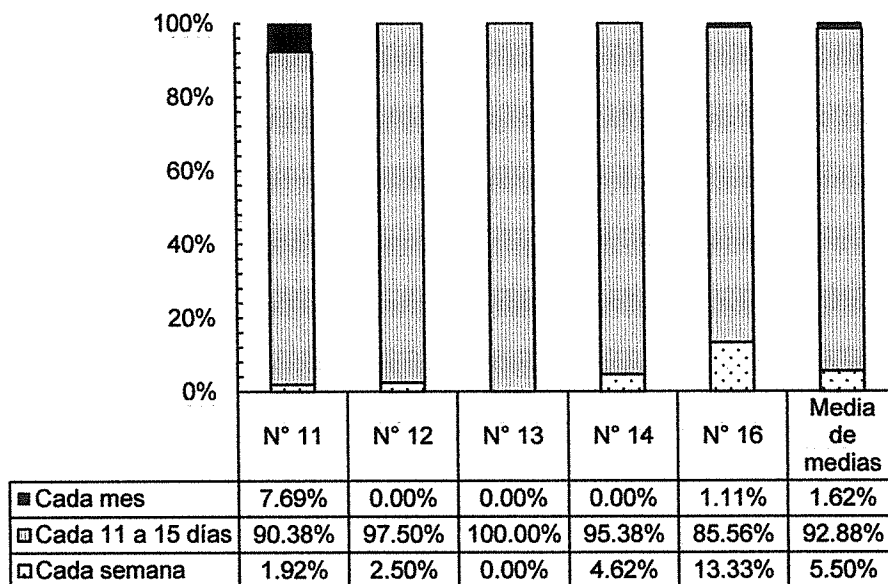
Gráfica No.16

Interferencia del papel del agente de PNC con la relación familiar



Gráfica No.17

Frecuencia para relación familiar



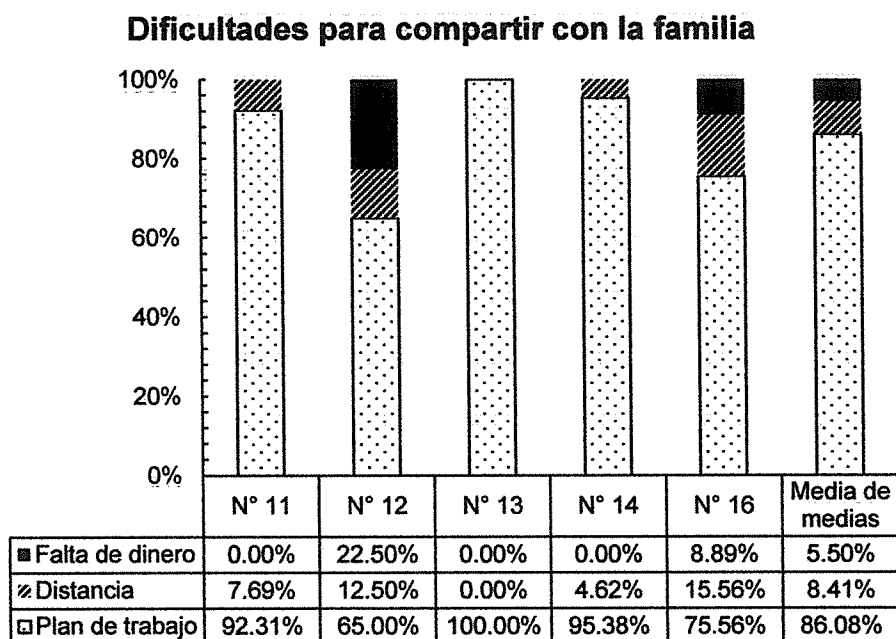
Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

El 61 % de los agentes encuestados representados en la gráfica No.16, indicó que ser agente de PNC le afecta en su relación familiar, lo cual tiene un impacto a nivel emocional; muchos de los agentes de PNC son quienes sostienen sus hogares o dan un aporte significativo para cubrir las necesidades de su núcleo familia.

El 92.88% de los agentes encuestados indicó que ve a su familia cada 11 a 15 días, esto es debido a los turnos que realizan, lo cual causa distanciamiento familiar e impacta sus relaciones sociales. El estar lejos de la familia y no poder estar en actividades sociales afecta el estado emocional de los agentes de PNC, lo cual impacta en su desempeño laboral y les causa estrés.

Los seres humanos necesitan contar con un entorno familiar adecuado, de comunicación eficaz, armonía y buenas relaciones interpersonales entre todos sus miembros.

Gráfica No.18



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

El 86% de los agentes de PNC encuestados indicaron que el plan de trabajo dentro de la Comisaría únicamente les permite ver a su familia de cada 11 a 15 días, lo cual no les permite tener relaciones familiares significativas, porque no tienen comunicación con sus familias como quisieran y se pierden la mayoría de actividades. El no tener un acercamiento familiar frecuente afecta la salud física y el bienestar emocional, lo cual tiene como consecuencia mayores niveles de estrés.

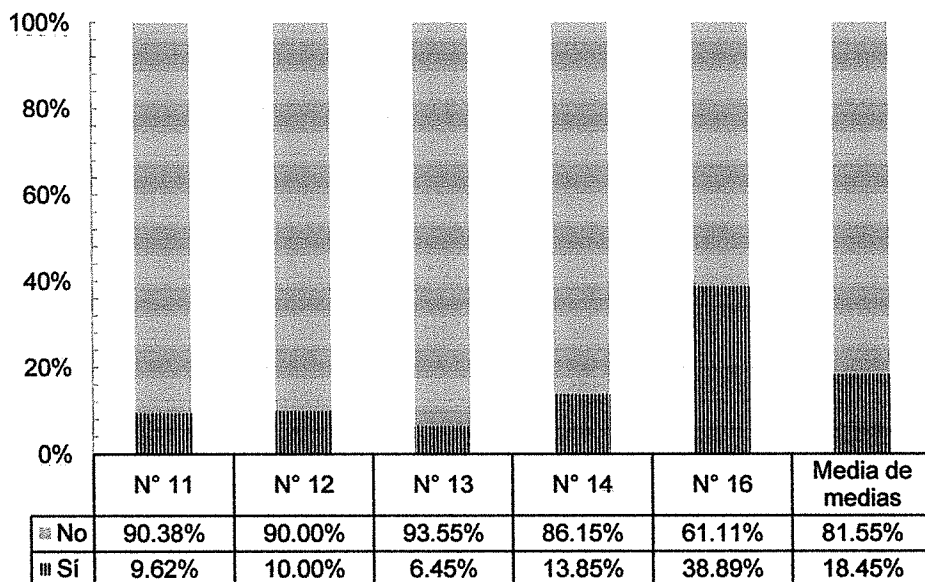
Muchos son del interior del país y viajan para poder darle mejores condiciones de vida a sus seres queridos, debido a las pocas oportunidades de trabajo que hay en el interior del territorio nacional y a los bajos salarios que se perciben en los trabajos. El estar lejos de sus hogares crea problemas de comunicación porque no les permite estar con sus familiares en fechas importantes por turnos o porque en algunos descansos los mismos son suspendidos para cubrir las necesidades de seguridad de la población. La comunicación vía telefónica tampoco es fácil debido a los altos costos de este servicio y porque no pueden estar pendientes del

teléfono en cualquier momento porque necesitan estar concentrados en su trabajo y muchas veces realizan misiones que requieren de todo su empeño.

La distancia es otro factor importante a tomar en cuenta debido a la relación de los agentes con sus familiares, muchos viven lejos de la Comisaría a la que se encuentran asignados y tienen viajar varias horas e incurrir a gastos significativos en pasajes, que les afecta en su presupuesto familiar y personal.

Gráfica No.19

Satisfacción de necesidades con salario de PNC



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

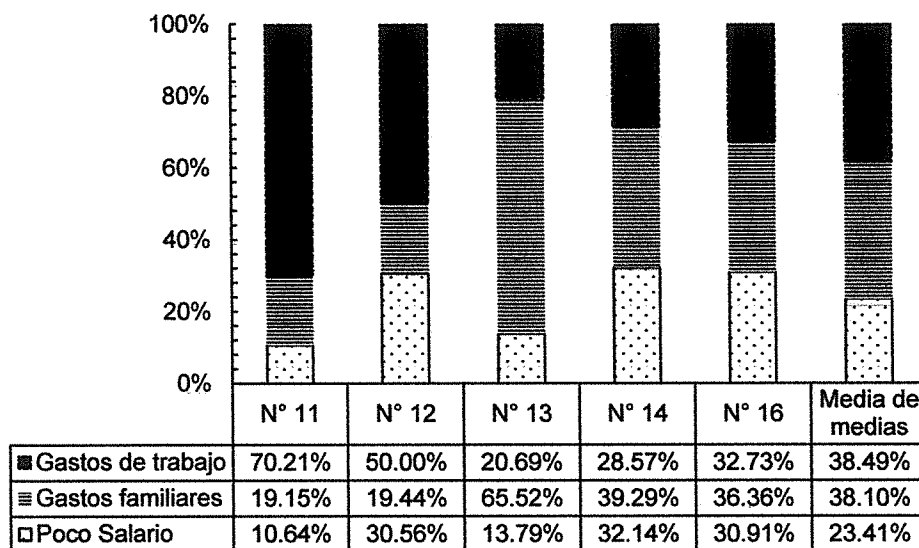
El 81.55% de los agentes encuestados indicó que, el salario que perciben como agentes de PNC con un promedio de Q5,000.00 mensual, no cubre sus necesidades básicas, debido a que tienen que viajar a sus hogares, cuando son del interior de la república y, por la distancia a recorrer, el costo de los pasajes es bastante alto. Otro factor que disminuye su salario es que tienen que comprar comida en la calle, porque no tienen quién les cocine y no cuentan con un área de cocina y de comedor dentro de la Comisaría a la que están asignados. Además parte del salario de los agentes de PNC está destinado a gastos en su uniforme y a gastos en los que incurren en el trabajo como pasajes, lo que contribuye también a mermar su salario.

Al preguntarles a los agentes PNC porque decidieron dedicarse a esta profesión respondieron que es debido a que en Guatemala son pocos los trabajos bien remunerados, sobre todo en el interior del país, y los trabajos a los que tienen mayor acceso son de tipo informal, es por esto que optan por este trabajo,

motivados por las prestaciones laborales (atención médica, bonificaciones, vacaciones, agüinado, bono 14 e IGSS) y la estabilidad que tiene por tener un contrato 011 con el Ministerio de Gobernación, en el cual se tiene estabilidad y dependencia laboral. Muchos agentes, son los encargados de llevar el sustento a la familia, tienen gastos de alimentación, estudios de los hijos, gastos médicos, etc., por lo que ser agente de PNC, ayuda a satisfacer estas necesidades.

Gráfica No.20

Cobertura de necesidades familiares y laborales con salario



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

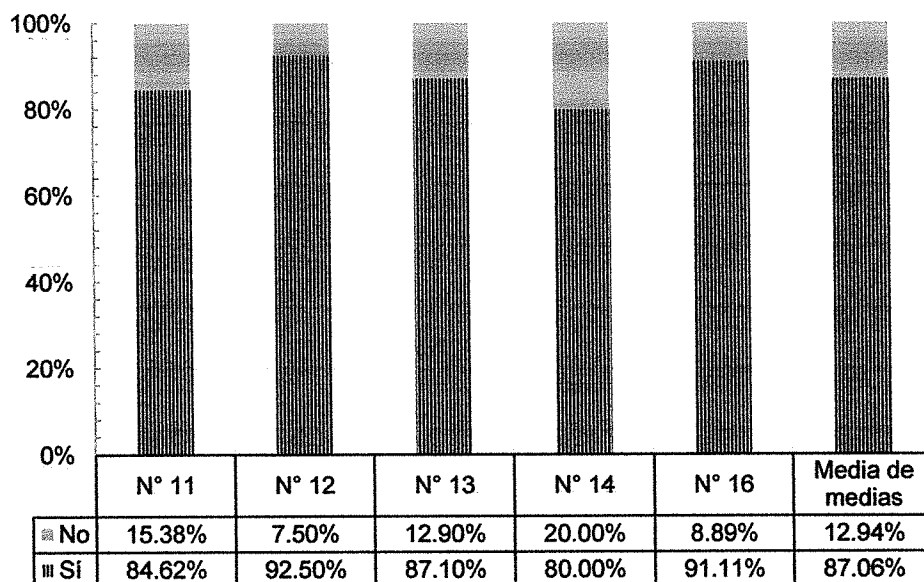
El 38% de los agentes de PNC encuestados indicó que su salario no cubre sus necesidades debido a los gastos familiares que tienen que hacer.

Un 38% indicó que su salario no cubre sus necesidades debido a gastos de trabajo, ya que el trabajo en la calle les hace incurrir en gastos extra como pasajes, gastos de uniformes y comidas.

El 23% de los agentes consideran que su salario es poco para los gastos a los que tienen que incurrir para cubrir sus necesidades propias y las de sus familias. La canasta básica vital en la actualidad, tiene un costo aproximado de Q8,000.00, y no puede ser cubierta con el salario que perciben los agentes de PNC que es un aproximado de Q5,000.00.

Gráfica No.21

Endeudamiento de agentes de PNC

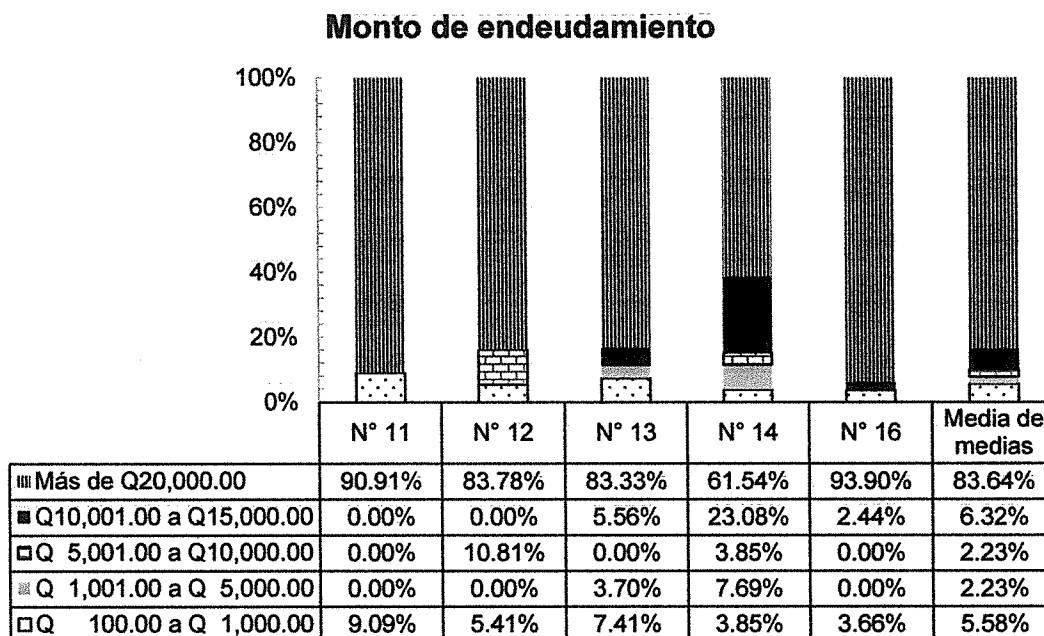


Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

De los agentes de PNC encuestados un 87% indicó que tiene deudas. Al preguntarles el por qué de las deudas, indicaron que desde que empiezan a estudiar dentro de la PNC incurren en inversión para poder estudiar en la ciudad capital y necesitan de préstamos para trámites de documentos y pasajes durante el tiempo que estudian.

Debido a que la contratación de los agentes de PNC es por contrato con el Ministerio de Gobernación, el tipo de contratación es un contrato con dependencia laboral bajo el renglón 011, el cual es bastante estable y les permite acceder a préstamos bancarios con mucha facilidad y ser fiadores de familiares y compañeros de trabajo, lo cual propicia y facilita el endeudamiento.

Gráfica No.22



Fuente: Encuesta a agentes de PNC en el período de septiembre 2016 a marzo 2017.

El 72% de los agentes de PNC encuestados indicó que sus deudas son mayores a los Q20,000.00 una cifra bastante alta considerando los salarios aproximados de Q5,000.00 que perciben; sin embargo, el deber a una institución financiera, es un factor estresante por el monto a pagar y también tener que cubrir gastos propios y familiares.

4.1.2 RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA A JEFES DE COMISARÍAS

Pregunta 1. Describa las funciones que realiza como jefe de la Comisaría que tiene asignada:

Comisaría	Funciones del jefe de comisaría	Análisis
N° 11	Analizar las áreas de incidencia delincriminal, para realizar los planes operacionales respectivos; y crear las estrategias a aplicar para enfrentar el fenómeno criminal.	Las funciones que realiza cada jefe de comisaría varían, debido a que tienen independencia y criterio propio de actividades, según el sector que cubren.
N° 12	Supervisar, dirigir, orientar y apoyar a los mandos, planificar las acciones policiales y coordinar las actividades operativas y administrativas dentro de la Institución y con otras Instituciones del Gobierno.	
N° 13	Sección de personal, control administrativo del personal asignado y control operativo. Mantener el control operativo para contrarrestar la incidencia delincriminal, supervisar y controlar a los agentes.	
N° 14	Brindar seguridad y apoyo a la población en el área de demarcación de la Comisaría.	
N° 16	Generar estrategias en materia de seguridad e implementarlas dentro de la Institución y el sector de la Comisaría. Diseñar, ejecutar y supervisar planes operativos en la demarcación, acercamiento con líderes comunitarios, reuniones con mandos de la Comisaría.	

Pregunta 2. ¿Cuáles son los puestos de los agentes de PNC asignados bajo su mando?

Comisaría	N° 11			N° 12			N° 13			N° 14			N° 16		
	S I	N O	Cantida d	S I	N O	Cantida d	S I	N O	Cantida d	S I	N O	Cantida d	S I	N O	Cantida d
Custodio en hospitales		X	3	X		8	X			X		(*)	X		2
Seguridad Polimerc		X		X		16	X			X		(*)	X		40
Unidad motorizada		X	45	X		37	X		15	X		(*)	X		
Puestos fijos en pasarelas	X		20	X		10	X			X		(*)	X		50
Seguridad en centros comerciales	X		No fijo	X		16	X			X		(*)	X		40
Seguridad en buses	X		46	X		39	X		200	X		(*)	X		80
Trabajo de oficina	X		20	X		75	X		100	X		(*)	X		160
Patrullaje	X		La mayor parte	X		280	X		535	X		(*)	X		El resto del personal

(*) No brindó información

Comisaría	Otras tareas	Análisis
N° 11	Apoyo a otros departamentos y Comisarías comisiones a los mismos.	Cada comisaría cubre diferentes sectores y según las necesidades del servicio pueden pasar a reforzar un sector por tiempo definido.
N° 12	7 agentes en casas selladas, 28 agentes en puestos fijos de mayor incidencia criminal.	
N° 13	Dentro de los patrullajes se dividen en patrullas tipo pick up y bicicletas	
N° 14	No brindó información	
N° 16	Apoyo a otras Comisarías.	

Pregunta 3. ¿Cuáles son los horarios de trabajo de los agentes de su Comisaría?

Comisaría	Horarios de trabajo	Análisis
N° 11	Grupo de 8 horas de trabajo y 8 horas disponibles Grupo de 11 días de trabajo y 6 días de descanso Oficinistas turnos de 8 por 24 horas. Elite motorizada de 5 a 21 horas.	Los turnos no son los mismos para todas las comisarías, varían según las necesidades del servicio y del sector que cubre la comisaría.
N° 12	De las 0 a 8 horas. De 8 a 16 horas. De 16 a 24 horas. De 5 a 22 horas. De 8 a 23 horas. De 7 a 22 horas.	
N° 13	Operativos 8 horas trabajando y 8 horas de descanso. Administrativo de 8 de la mañana a 24 horas.	
N° 14	Turnos de 8 horas Turnos de 11 días de trabajo.	
N° 16	8 por 8 horas 6 días de descanso por 11 de trabajo.	

Pregunta 4. ¿Cuál es el perímetro geográfico que tiene bajo su responsabilidad la Comisaría que comanda?

Comisaría	Perímetro geográfico	Análisis
N° 11	Zonas 1, 2, 3, 4, 8 y 9 de la ciudad capital.	El perímetro que cubre cada comisaría se encuentra sectorizado, es por este motivo que algunas tienen más agentes de PNC por las necesidades que se deben cubrir en el sector.
N° 12	Zonas 6, 18, 24, 25 y parte de la Zona 17.	
N° 13	Zonas de la ciudad capital, 5, 10, 13, 14, 15, 16 y los municipios de San José Pinula, Santa Catarina Pinula y Fraijanes.	
N° 14	Zonas 7, 11, 12 y 21. Además de la Zona 12 de Villa Nueva.	
N° 16	Zona 19, San Juan, Municipio de Mixco, Peronia, Tierra Nueva I y II, San Pedro Sacatepéquez, San Raymundo y Chuarrancho	

Pregunta 5. ¿A qué riesgos se encuentran expuestos los agentes de PNC que tiene asignados en la Comisaría?

a) Riesgo de perder la vida

Comisaría	SÍ	NO	¿POR QUÉ?	Análisis
N° 11	x		Cuando existe la necesidad de usar las armas de fuego para repeler un ataque armado.	Los PNC se encuentran en riesgo constante de perder la vida debido a la naturaleza de sus funciones y el papel que desempeñan como responsables de la seguridad.
N° 12	x		Ataque contra unidades, sedes y personal.	
N° 13	x		Peligro por utilizar armas de fuego y altos índices de delincuencia	
N° 14	x		Peligro con la delincuencia por trabajar uniformados en la calle.	
N° 16	x		En eventos de enfrentamientos con delincuentes comunes y organizados.	

b) Riesgo de padecer enfermedades

Comisaría	SÍ	NO	¿Cuáles?	Análisis
N° 11	X		Enfermedades digestivas por consumir alimentos mal preparados. Enfermedades comunes como Chikungunya y Zika	Debido a las actividades que realizan los agentes de PNC, se encuentran más vulnerables a padecer diversos tipos de enfermedades, tal y como lo muestran las respuestas dadas por cada jefe de comisaría.
N° 12	X		Traumas psicológicos, sobre peso y diabetes.	
N° 13	X		Por la alimentación el tipo de vida gastritis, úlceras, colón, alcoholismo, diabetes y cálculos renales.	
N° 14	X		Enfermedades estomacales e infecciones	
N° 16	X		Enfermedades comunes como gripes y problemas estomacales.	

c) Riesgo a padecer estrés

Comisaría	SÍ	NO	¿Por qué?	Análisis
N° 11	X		Por el ambiente laboral y constante acercamiento con personas lesionadas y fallecidas, así mismo por el constante desvelo.	Los agentes de PNC son propensos a padecer estrés debido a la naturaleza de las funciones que realizan, al ambiente laboral, tipo de tareas, horarios de trabajo, riesgo constante de perder la vida y presión laboral.
N° 12	x		Por el recargo de trabajo y rutina de trabajo.	
N° 13	X		Por horarios extensos de trabajo y la acumulación del desvelo	
N° 14	X		Por miedo a perder la vida y por estar sometidos a bastante presión.	
N° 16	X		Por la presión del trabajo	

Otros (indique cuáles):

Comisaría	SÍ	NO	
N° 11	X		En el caso de los mandos cuando se descansa en la cuadra, regularmente se descansa 5 a 6 horas por día.
N° 13	X		Horarios continuos por procedimientos policiales o apoyo que se les brinda a otras Comisarías.
N° 16	X		Por la necesidad del servicio o en comisiones a otras Comisarías.

Pregunta 6. ¿Con cuál del siguiente equipo cuenta el personal de PNC de su Comisaría para realizar las funciones asignadas?

Equipo	Comisaría														
	N° 11			N° 12			N° 13			N° 14			N° 16		
	S	NO	Estado	SI	NO	Estado	SI	NO	Estado	SI	NO	Estado	SI	NO	Estado
Arma de fuego			Bueno			Regular			Regular			Regular			Bueno
Municiones			Bueno			Regular			Regular			Regular			Bueno
Tonfa			Bueno			Regular			Regular			Regular			Bueno
Cincho policial			Bueno			Regular			Regular	(*)		Regular			Bueno
Uniforme			Bueno			Regular			Regular			Regular			Bueno
Grilletes			Bueno			Regular			Regular	(*)		Regular			Bueno
Linterna de mano			Bueno			Regular			Regular	(*)		Regular			Bueno

(*) Adquirido por el agente

No hay igualdad en el estado de una comisaría a otra porque en el caso de las comisarías 11 y 16 el estado del equipo es buena y en las comisarías 12, 13 y 14 el estado del equipo es regular, lo cual perjudica el desempeño de las funciones que tienen asignadas.

Pregunta 7. ¿Cuáles son las principales causas por las que se ausenta un agente de PNC a sus labores?

Causas de ausentismo	Comisaría					Análisis
	N° 11	N° 12	N° 13	N° 14	N° 16	
a. Enfermedades	X		X	X	X	Los agentes de PNC se ausentan a las comisarías en las que están asignados por diferentes causas, siendo la causa principal los problemas de salud.
b. Accidentes			X	X	X	
c. Vicios (alcohol, drogas, etc.)		X	X			
d. Problemas Familiares			X			
e. Otros						

Pregunta 8. ¿De las siguientes áreas y mobiliario, con cuáles cuenta la Comisaría bajo su mando?

	Instalaciones	Comisaría										Análisis
		N° 11		N° 12		N° 13		N° 14		N° 16		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Cuenta con las instalaciones	Baños											Todas las comisarías cuentan con deficiencias en estructura y mobiliario, esto también puede ser evidenciado en los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los agentes de PNC.
	Duchas											
	Área de comedor											
	Área de cocina											
	Área de dormitorio											
Suficientes camas												
Son adecuadas las instalaciones	Baños											
	Duchas											
	Área de comedor											
	Área de cocina											
	Área de dormitorio											
Suficientes camas												

Fuente: Encuesta a Jefes de Comisarías de PNC en el periodo de septiembre 2016 a marzo 2017.

Pregunta 9: En caso de que los agentes bajo su responsabilidad padezcan de estrés, indique cómo les afecta:

Comisaría	¿Cómo les afecta el estrés?	Análisis
N° 11	Bajo rendimiento laboral Entran en conflicto con el ciudadano Controlan su temperamento	El estrés se manifiesta en el desempeño del trabajo, salud, relaciones con los compañeros y relaciones familiares y es percibido por los jefes de comisaría de diferente forma.
N° 12	Bajo rendimiento en el desempeño de labores.	
N° 13	En su salud En la respuesta a una mejor atención a su trabajo.	
N° 14	Lo expresan Tienen bajo rendimiento	
N° 16	Bajo rendimiento en servicio Se mantienen tristes, distraídos y con mal carácter.	

4.1.3 RESULTADOS DE ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAL DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL DE LA PNC

1. ¿Cuenta la Subdirección General de Personal de PNC con instrumentos que describan los puestos y funciones de los agentes asignados a Comisarías?

Sí. La PNC cuenta con diversos manuales y con la Ley de la PNC que establece las escalas jerárquicas, grados y ascensos y cuenta con los requisitos mínimos y condiciones para cada puesto. El plan de carrera está bien estructurado de acuerdo a escalas jerárquicas por ascenso que van desde agente hasta Director General de la PNC.

2. ¿Qué documentos tiene la Subdirección General de Personal de la PNC para conocer las labores de los Agentes?

- Manual de descripción de puestos: Se utiliza conforme a los perfiles de la persona y tipo de servicio que se requiere cubrir.
- Manual de organización y funciones: Es una orden general, cómo está organizada y estructurada una comisaría.

3. ¿Cuáles son los horarios en que prestan sus servicios los agentes de PNC?

Son rotativos de 8 horas, el plan de trabajo es de 11x4, trabajan 11 días y descansan 4 días.

4. ¿Cuáles son los accidentes que ocurren con más frecuencia como parte del trabajo de los agentes asignados a las Comisarías?

Incidentes por arma de fuego, accidentes viales por conducción de motos y patrullas, heridos por enfrentamientos en las calles con pandillas o grupos delincuenciales, pérdida de vida por diversos eventos por parte del servicio.

5. ¿Cuál es el tipo de enfermedad que padecen con más frecuencia a los agentes de PNC asignados a las Comisarías?

Diabetes por problemas de alimentación, problemas psicológicos como esquizofrenia.

Análisis

La Policía Nacional Civil-PNC, cuenta con una estructura jerárquica que permite ascender a los agentes de PNC de acuerdo a los requerimientos establecidos previamente. La PNC está exenta de la Ley de Servicio Civil, se rige por la Constitución Política de la República de Guatemala y por la Ley de la Policía Nacional Civil, Decreto No. 11-97, tienen manuales propios y no se rigen por el Organismo Ejecutivo. La asignación del recurso humano a las comisarías se realiza conforme al crecimiento poblacional, crecimiento económico, e incidencia criminal.

La Subdirección General de Personal de PNC, identifica como enfermedades que padecen los agentes de PCN con frecuencia, la diabetes por problemas de alimentación y los problemas psicológicos, ambas, pueden ser un factor de riesgo, porque un agente de seguridad debe encontrarse en óptimas condiciones de salud para responder de manera adecuada ante una emergencia. El tener problemas psicológicos o emocionales es una amenaza que pone aún en mayor riesgo de perder la vida a quienes los padecen porque no les permiten reaccionar de manera adecuada o evaluar la toma de decisiones.

4.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para realizar la comprobación de la hipótesis de investigación, se utilizaron los datos recopilados en las encuestas realizadas a los agentes de la PNC de las distintas comisarías analizadas.

Se analizó la relación de dependencia entre algunas de las condiciones de trabajo de los agentes de PNC y las relaciones interpersonales de compañerismo, confianza y aprobación.

4.2.1 Cálculos de la comprobación

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los agentes de la PNC se prepararon las tablas de frecuencias correspondientes a los factores a analizar.

A continuación se presentan resultados obtenidos de las comisarías 11, 12, 13, 14 y 16 para cada relación de indicadores estudiados:

1. Toma de decisiones por actividades que realiza

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
A VECES	18,77%
NO	20,06%
SI	61.17%

Los agentes de PNC desempeñan diferentes actividades de acuerdo a las necesidades del área de la Comisaría en la que prestan sus servicios, las actividades no son únicas y pueden ser cambiadas por el jefe de Comisaría. El 61.17% de los agentes indicó que puede tomar decisiones en las actividades que realizan, lo que les da la libertad de decidir cómo proceder ante los inconvenientes que puedan surgir en su trabajo.

3. Realiza sus actividades bajo presión

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
A VECES	19,74%
NO	28,16%
SI	52.10%

Un 52.10% de los agentes indicó que realiza sus actividades bajo presión, esto es debido a que deben estar atentos en todo momento porque corren el riesgo de perder la vida, pueden tener accidentes de tránsito o sufrir un atentado por ser un blanco fácil del crimen organizado y la delincuencia común.

4. Concentración en el desarrollo de actividades

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
A VECES	4,85%
NO	6,15%
SI	89,00%

El 89% de los agentes de PNC indicaron que deben tener concentración en el desarrollo de sus actividades, esto es debido a que muchas veces deben realizar sus actividades en puestos fijos de trabajo, poniendo atención a sus alrededores por cualquier situación que se pueda presentar.

5. Nivel de carga de trabajo

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
NORMAL	50,81%
LIVIANA	14,89%
PESADA	34,30%

De los agentes de PNC encuestados un 50,81% indicó que el nivel de carga de trabajo es normal, al preguntarles que es un trabajo normal informaron que es un trabajo con turnos, pocos descansos y estar expuestos al peligro.

6. Riesgo de perder la vida de los agentes de PNC

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
NO FRECUENTE	15,53%
FRECUENTE	15,86%
SIEMPRE	68,61%

De los agentes de PNC encuestados un 68,61% indicó que siempre se encuentra en riesgo de perder la vida, esto les afecta emocionalmente y no les permite estar concentrado en todo momento.

7. Estado del equipo del agente de PNC

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
MALO	12,30%
REGULAR	30,42%
BUENO	57,28%

De los agentes de PNC encuestados un 57,28% indicó que su equipo de trabajo se encuentra en buen estado, el equipo de trabajo de PNC debería encontrarse en buen estado en un 100% para tener una mejor capacidad de respuesta y poder actuar de manera eficiente.

8. Áreas y condiciones de las Comisarías de PNC

Área	Sí	No
Suficientes sanitarios	46.93%	53.07%
Suficientes duchas	35.92%	64.08%
Área de Comedor	50.16%	49.84%
Área de dormitorio	28.80%	71.20%
Suficientes camas	60.52%	39.48%

Los agentes de PNC indicaron que existen limitaciones en sus comisarías respecto a mobiliario y equipo, lo cual es desmotivante y no les permite cubrir sus necesidades básicas.

9. Apoyo en la realización de tareas de parte de los jefes de las comisarías

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
A VECES	9,71%
NO	31,07%
SI	59,22%

De los agentes de PNC encuestados, el 59,22% indicó que tienen apoyo del jefe de Comisarías en la realización de tareas, además indicaron que si no reciben el apoyo necesario es porque son muy pocos mandos por Comisaría y no son suficientes para la cantidad de agentes asignados, esto es importante porque les permite sentirse respaldados por un superior con mayor experiencia.

10. Relaciones interpersonales de los agentes de PNC

RESPUESTA	COMPAÑERISMO	AMISTAD	CONFIANZA	APROBACIÓN
NO	9,06%	10,68%	22,33%	17,15%
SI	90,94%	89,32%	77,67%	82,85%

Los resultados obtenidos en esta pregunta fueron positivos, esto indica que los PNC poseen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de Comisaría y buenas relaciones de amistad, confianza y aprobación.

11. Estrés en el trabajo policial

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
NO	27,83%
SI	72,17%

De los agentes de PNC encuestados, el 72,17% indicó que padece estrés por el trabajo policial, esto les afecta en el desarrollo de sus actividades, porque una persona estresada tiene dificultad para tomar decisiones adecuadas y no tiene una buena capacidad de respuesta.

12. Frecuencia de la relación familiar de los agentes de PNC

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
CADA MES	1,62%
CADA 11 A 15 DÍAS	92,88%
CADA SEMANA	5,50%

De los agentes de PNC encuestados el 92,88% indicó que la frecuencia de la relación con su familia es de 11 a 15 días, esto afecta sus relaciones familiares porque no pueden compartir con sus seres queridos en todo momento y se pierden de fechas importantes.

13. Satisfacción de necesidades con salario de PNC

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
NO	81,55%
SI	18,45%

De los agentes de PNC encuestados un 81,55% indicó que su salario no satisface sus necesidades, esto es significativo porque es la única fuente de ingresos de los agentes de PNC, debido a que los turnos y horarios de trabajo no les permiten acceder a otro empleo como fuente de ingresos.

14. Endeudamiento de agentes de PNC

RESPUESTA	MEDIA DE MEDIAS
NO	12,94%
SI	87,06%

De los agentes de PNC encuestados el 87,06% indicó que se encuentra endeudado, lo que afecta su salario de forma significativa, el tener deudas disminuye sus ingresos mensuales, además los salarios de los agentes de PNC no les alcanzan cubrir sus necesidades de alimentación, transporte y gastos familiares.

4.2.2 Análisis de los Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los agentes de PNC, existen diferentes funciones de trabajo que desarrollan diariamente y que varían de acuerdo a las necesidades del sector que cubre la comisaría en que se encuentran asignados, en todo momento deben estar concentrados y tomar decisiones de manera inmediata y asertiva debido a que un descuido puede costar la pérdida de su vida o de las personas que protegen. La carga de trabajo policial es significativa porque debe realizarse en turnos nocturnos que no les permiten dormir las 8 horas diarias que necesita el organismo para funcionar de forma adecuada, además de que tienen turnos de trabajo que no les permiten ver a sus familias y los distancian de sus amigos.

El equipo de trabajo de los agentes de PNC debe estar siempre en óptimas condiciones y debe ser reemplazado al momento de no funcionar de manera adecuada para poder tener una mejor capacidad de respuesta ante un atentado o una situación de riesgo.

Los agentes de PNC deben hacer uso de las instalaciones de las Comisarías para cubrir sus necesidades básicas, es necesario que toda empresa o institución cuente con instalaciones, mobiliario y equipo adecuado, que motive al personal y les permita tener un desempeño óptimo, es necesario velar siempre por contar con espacio de trabajo dignos.

Las relaciones interpersonales de los agentes de PNC deben ser adecuadas para que les permitan sentirse apoyados en el desarrollo de sus actividades, debido a que los mismos deben permanecer en las instalaciones de las Comisarías y su mayor contacto diario es con sus compañeros, con quienes pueden desahogarse acerca de los problemas familiares, problemas personales, compartir experiencias laborales y sentirse identificados y comprendidos. Los agentes de

PNC necesitan cubrir su necesidad de afiliación y esto se logra en la manera en que se sientan parte de su equipo de trabajo, que perciban compañerismo, aceptación, confianza y aprobación por parte de sus compañeros. El desarrollar sus funciones en un ambiente de trabajo adecuado, de cordialidad y respeto, le ayuda a los agentes de PNC a sentirse comprendidos y estimados.

Las funciones de los agentes de PNC son complejas y requieren estar en las mejores condiciones psicológicas, biológicas y sociales para que les permitan concentrarse únicamente en su trabajo. El contar con relaciones interpersonales adecuadas les permite a los agentes de PNC hacerle frente a los riesgos diarios del trabajo de forma más adecuada, y les hace sentir que no se encuentran solos en el desarrollo de sus actividades.

5. CONCLUSIONES

- La naturaleza del trabajo del agente de PNC que lo ubica como encargado de la seguridad y bienestar de la población le produce estrés, al requerírsele concentración y atención constante, para responder ante amenazas que puedan ocurrir de manera inesperada y que ponen en riesgo su vida y la de las demás personas. La responsabilidad de los agentes de PNC de proteger a los ciudadanos, sus bienes, derechos y obligaciones, ponen en riesgo su integridad física y psicológica.
- El trabajo de seguridad pública exige del agente de PNC realizar sus actividades en turnos rotativos, lo que altera su ciclo de sueño y le causa problemas de salud y distanciamiento familiar.
- El equipo de trabajo de los agentes de PNC no es remplazado al momento de no funcionar de manera adecuada y no se les proporciona en su totalidad para el desarrollo de sus funciones laborales.
- La falta de ambientes y recursos adecuados, como área de comedor, duchas de baño, sanitarios, camas en los dormitorios, en las comisarías de PNC no les permite cubrir las necesidades básicas de los mismo, lo cual afecta su desempeño.

6. RECOMENDACIONES

- Que las autoridades correspondientes de la Policía Nacional Civil fortalezcan el trabajo de los agentes, con la creación de un plan de prevención de riesgos laborales y de apoyo psicológico, especializados en el ámbito laboral y en disminuir los niveles de estrés.
- Considerar que los turnos de trabajo de los agentes de PNC sean menos extensos y con más descanso para que el distanciamiento social y familiar sea menos prolongado.
- Mantener el equipo de trabajo de los agentes de PNC en óptimas condiciones y remplazado al momento de no funcionar de manera adecuada para poder tener una mejor capacidad de respuesta ante un atentado o una situación de riesgo.
- Proveer en las comisarías de la PNC de áreas de comedor dignas, dormitorios con camas adecuadas, suficientes duchas y sanitarios, para cada uno de los agentes de la Policía Nacional Civil asignados.

7. FUENTES DE REFERENCIA

- Americanos, O. d. (2007). *Seguridad Pública y Privada de Guatemala*. Guatemala.
- Ardila, J. F. (2007). *Influencia del Trabajo por Turnos en la Salud y la Vida Cotidiana*. Bogotá, Colombia.
- Ávila, V. (2014). *"El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda"*. Quito, Ecuador.
- Briceño, A. (2013). *Universidad en Línea-AIU*. Obtenido de www.prevencionar.com
- Caal, E. H. (2007). *LAS HORAS EXTRAORDINARIAS LABORADAS POR AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL Y LA POSIBLE REFORMA AL ARTÍCULO CINCO DEL ACUERDO GUBERNATIVO 588-97*. Guatemala.
- Castañón, M. (octubre de 2016). Obtenido de www.lahora.gt.
- Castañón, M. (2014). Estrés en la PNC causa tendencias depresivas, esquizofrénicas e hipocondríacas.
- Castro, T. G. (2015). El estrés policial. España.
- Castro, T. G. (2015). El Estrés Policial. *Seguridad y Salud en el Trabajo* .
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Los Angeles, California: McGraw Hill.
- Civil, P. N. (2014). www.pnc.gob.gt. Recuperado el 2015, de www.pnc.gob.gt
- Civil-PNC-, P. N. (2017). *Policía Nacional Civil-PNC-*. Recuperado el 2017, de www.pnc.gob.gt
- Cle. (2012). *Seguridad y Salud de los Colaboradores*. Barcelona: Barcelona.
- Dallas, M. E. (2012). *Intramed Medline Plus*. Obtenido de www.intramed.net
- Dolan, S. (2003). *La Gestión de Los Recursos Humanos*. España: Mc. Graw Hill.
- Donado, M. M. (2014). *Bienestar Psicológico en Guardias de Seguridad de una Empresa Privada*. Guatemala.
- Durán, M. A. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales*. Málaga.
- (2011). *Estrés Laboral y Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Buenos Aires, Argentina.
- Gobernación, M. d. (2016). *Ministerio de Gobernación*. Recuperado el 2016, de mingob.gob.gt
- Gobernación, M. d. (2015). www.pnc.gob.gt. Recuperado el 2015
- GUERRA, E. C. (2008). *PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)*.
- Hora, L. (marzo de 2015). *La Hora*. Recuperado el 2015, de www.lahora.gt
- Horacio Daniel Garcia, M. B. (2016). *Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis*. Antioquia, Colombia.
- Humanos, P. p. (2006). *Procuraduría para los Derechos Humanos, Seguridad y Justicia*. Guatemala.
- James, E. (2000). *Administración y control de la calidad*. Thomson Editores.
- Jun Hyemin, S. V. (2013). *Ambiente Laboral Violento y Salud Mental en los Policías de la Zona Metropolitana de Guadalajara*. Jalisco, México.
- (1997). *Ley de la Policía Nacional Civil*. Guatemala.
- Luzzi, L. (2015). *El Observador*. Obtenido de www.elobservador.com.uy
- Nación, D. L. (2015). Más Agentes de PNC Y Más Inseguridad.

- Ollague, V. E. (2015). *RELACIONES SOCIALES EN*. Guayaquil, Ecuador.
- OMS. (2010). *Seguridad Laboral y Problemas para la Salud de los Trabajadores*. Barcelona: OMS.
- Prócel, G. (2016). IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL. *Psicología Global*. (2015). Obtenido de <http://www.psicologiaglobal.com/?p=317>
- Pública, C. U. (2013). *AMBIENTE LABORAL VIOLENTO Y SALUD MENTAL*. Guadalajara, México.
- Redalyc. (2013). REVISIÓN SISTEMÁTICA ACERCA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA. *Revista Med* , 77.
- Rivera, E. C. (2015). El Estrés Laboral y el Personal Policial.
- Rivera, E. J. (2015). El estrés laboral y el personal policial: Una invitación para la investigación en México. *Revista Virtual Ciudadanos + Policías* .
- Rojas, J. S. (2015). *Síndrome de Burnout y Satisfacción de Vida en Policías Miniteriales*. México.
- Tinoco, J. D. (2011). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud* .
- Trabajo, O. I. (2013). *La Prevención del Estrés en el Trabajo*. Ginebra.
- Tuna, R. A. (2014). *LA IMPORTANCIA DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL EN EL PROCESO PENAL*. Guatemala.
- www.prensalibre.com. (2016). *Crisis que atraviesa la PNC atenta contra la seguridad ciudadana,*.
- Zavala, G. S. (2006). *"Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial"*. Lima, Perú.

8. ANEXOS

**Oficio Núm. 2119-2016
Ref. JEN/DEBH/vero**

Señora:
Julyssa Aracely Pérez Ramírez
Presente.

Atentamente me dirijo a usted, en atención a su solicitud en oficio sin número, de fecha 28 de junio del presente año, por medio del cual solicita autorización para aplicar las encuestas: 1) A los Agentes de PNC asignados a las Comisarias, 2) A los Jefes de Comisarias y 3) al Departamento de Recurso Humano de la PNC. .

Derivado de lo anterior, me permito informarle que el señor Director General de la Policía Nacional Civil, en providencia número 37718-2016, Ref. SG. AHAA/paolagar, de fecha 01 de agosto del año en curso, se le Autoriza lo solicitado.

Asi mismo deberá proporcionar a la Subdirección General de Salud Policial y a la Subdirección General de Personal copia del estudio con las conclusiones y recomendaciones al respecto. Se adjunta copia de la providencia antes mencionada.

Deferentemente.

Guatemala, 04 de agosto del 2016.

Oficial Tercero de Policía

Patia Esperanza BatzHulte

Jefe Sección de Registro y Control Académico
Jefatura de Enseñanza
Subdirección General de Personal



...Cambiando para servir mejor!

10 calle 13-92 zona 1 ciudad capital Tel: **23290173** y 75

Correo electrónico: **jenpnc@gmail.com**



**DIRECCIÓN GENERAL
SECRETARÍA GENERAL
POLICÍA NACIONAL CIVIL**

Folio 25

-- RECECIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL Guatemala,
uno de agosto de dos mil dieciséis.

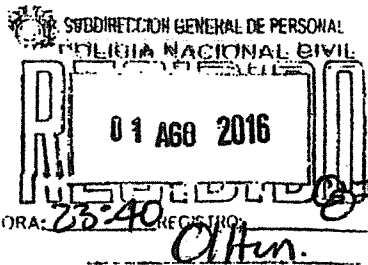
ASUNTO: Reg. 55571. Julyssa Aracely Pérez Ramírez, en oficio sin número de fecha 28 de junio de 2016, **SOLICITA:** Autorización para realizar como parte de la investigación y aplicar los conocimientos adquiridos en la Maestría en Recursos Humanos en la Universidad de San Carlos de Guatemala, las encuestas descritas en los numerales 1, 2 y 3 del 25/07/2016, al personal de Recursos Humanos, Jefes y Agentes de las Comisarias 11, 12, 13, 14 y 16.

VIENE: De la Jefatura de Planificación Estratégica y Desarrollo Institucional, en providencia No. 436-2016 Ref. JEPEDI/NCR/Ig., de fecha 31/07/2016.

PROVIDENCIA No. 37718-2016
Ref.SG.AHAA/paolagar.

Respetuosamente y con instrucciones del Señor Director General del ramo, pase la presente al **SUBDIRECTOR GENERAL DE PERSONAL DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL**, para que de acuerdo a las opiniones emitidas se autorice lo solicitado y que la Jefatura de Enseñanza le notifique a la interesada el proceso a seguir.


INSPECTORA DE POLICÍA
Antonia Haydeé Aguilar Aldana
ANTONIA HAYDEÉ AGUILAR ALDANA
Jefa Grupo Nocturno
SECRETARÍA GENERAL, -DG-
POLICÍA NACIONAL CIVIL


SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
POLICÍA NACIONAL CIVIL
01 AGO 2016
HORA: 23:40 REGISTRO
Altun

19.41
Julyssa 21/66
SOY POLICIA CON VALEOR Y VINO PARA SERVIR CON CONFIABILIDAD
10 calle 13-92 zona 1 ciudad de Guatemala, Teléfono: 23290026/27

COPIA

Guatemala, 28 de junio de 2016

Comisario General
Nery Ramos Ramos
**Director General de la
Policía Nacional Civil**
Su Despacho

Respetable Comisario Ramos:

Reciba un cordial saludo, esperando que sus actividades se desarrollen exitosamente.

Por este medio hago de su conocimiento que poseo el título de Licenciada en Psicología y laboro en la Dirección General de Inteligencia Civil (DIGICI). Como parte de mi crecimiento profesional, he finalizado estudios de Maestría en Recursos Humanos en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Por este motivo debo realizar un trabajo de tesis donde aplique los conocimientos adquiridos, enfocándome en el área de recursos humanos. Luego de analizar diferentes campos de estudio y la importancia que tiene la Policía Nacional Civil para la seguridad del país he titulado mi investigación **"Factores Desencadenantes de Estrés en Agentes del Sector Seguridad Pública de la Ciudad de Guatemala"**.

Con esta Investigación pretendo identificar los aspectos que afectan a los Agentes de Seguridad y cómo el estrés puede repercutir en el desarrollo óptimo de sus funciones.

Como parte de la investigación debo aplicar los instrumentos adjuntos:

- 1. Encuesta a Agentes de PNC asignados a Comisarías.**
- 2. Encuesta a Jefes de Comisarías.**
- 3. Encuesta al Departamento de Recursos Humanos de la PNC.**

Por lo anteriormente expuesto, respetuosamente solicito su apoyo para que tenga a bien autorizarme aplicar las encuestas anteriormente mencionadas los días del 25 de julio al 2 de agosto del presente año a personal del Departamento de Recursos Humanos, jefes de Comisarías y a los Agentes asignados a las Comisarías 11, 12, 13, 14 y 16 de la ciudad capital.

Sin otro particular por el momento, quedo a la espera de su respuesta a mi petición.

Atentamente


Julyssa Aracely Pérez Ramírez
DPI 2486 86674 0101

